

平成30年度
(2018年度)

指定管理者制度導入施設における
指定管理者の評価表

越 谷 市

目 次

指定管理者制度導入施設一覧（平成30年度（2018年度））	2
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について	4
指定管理者の管理運営に関する総合評価（総括表）	6
評価表を3点とした評価項目（総括表）	7
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）	
1 越谷市男女共同参画支援センター	8
2 越谷市中央市民会館	10
3 越谷市北部市民会館	12
4 越谷市赤山交流館	14
5 越谷市大沢北交流館	16
6 越谷市蒲生交流館	18
7 越谷市南部交流館	20
8 越谷市大袋北交流館	22
9 越谷市桜井交流館	24
10 越谷市南越谷交流館	26
11 越谷市市民活動支援センター	28
12 越谷市斎場	32
13 越谷市立老人福祉センターけやき荘	34
14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	38
15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	42
16 越谷市立老人福祉センターひのき荘	46
17 越谷市障害者福祉センターこばと館	50
18 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと	52
19 越谷市越谷駅東口駐車場	56
20 花田苑	58
21 キャンベルタウン野鳥の森	60
22 越谷コミュニティセンター	62
23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	64
24 越谷市立総合体育館	66
25 越谷市民球場	68
26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	70
27 越谷市立越谷総合公園庭球場	72
28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場	74
29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	76
30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場	78
31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	80
32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	82
33 緑の森公園越谷市弓道場	84
34 越谷市民プール	86

指定管理者制度導入施設一覧（平成30年度（2018年度））

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
1	越谷市男女共同参画支援センター	公募	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう (平成29年4月1日から 令和4年3月31日まで・5年間)	市長公室 人権・男女共同参画推進課
2	越谷市中央市民会館	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
3	越谷市北部市民会館	随意指定	北部市民会館運営協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
4	越谷市赤山交流館	随意指定	赤山交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
5	越谷市大沢北交流館	随意指定	大沢北交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
6	越谷市蒲生交流館	随意指定	蒲生交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
7	越谷市南部交流館	随意指定	南部交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
8	越谷市大袋北交流館	随意指定	大袋北交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
9	越谷市桜井交流館	随意指定	桜井交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
10	越谷市南越谷交流館	随意指定	南越谷交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
11	越谷市市民活動支援センター	公募	アイル・オーエンスグループ (平成27年4月1日から 令和2年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
12	越谷市斎場	随意指定	PFI越谷広域斎場株式会社 (平成27年4月1日から 令和2年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民課
13	越谷市立老人福祉センターけやき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成26年4月1日から 平成31年3月31日まで・5年間)	福祉部 福祉推進課
14	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成26年4月1日から 平成31年3月31日まで・5年間)	福祉部 福祉推進課
15	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成26年4月1日から 平成31年3月31日まで・5年間)	福祉部 福祉推進課
16	越谷市立老人福祉センターひのき荘	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成27年12月1日から 平成31年3月31日まで・3年4か月間)	福祉部 福祉推進課
17	越谷市障害者福祉センターこばと館	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
18	越谷市障害者訓練施設 しらこぼと	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課
19	越谷市越谷駅東口駐車場	随意指定	株式会社 越谷ツインシティ (平成27年4月1日から 令和2年3月31日まで・5年間)	都市整備部 市街地整備課
20	花田苑	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
21	キャンベルタウン野鳥 の森	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
22	越谷コミュニティセン ター	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
23	越谷市日本文化伝承の館 こしがや能楽堂	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
24	越谷市立総合体育館	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
25	越谷市民球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
26	越谷市立越谷総合公園 多目的運動場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
27	越谷市立越谷総合公園 庭球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
28	越谷市立しらこぼと運 動公園競技場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
29	越谷市立しらこぼと運動 公園第2競技場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
30	越谷市立しらこぼと運 動公園野球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
31	越谷市立しらこぼと運 動公園庭球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
32	越谷市立しらこぼと運動公 園ソフトボール場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
33	緑の森公園越谷市弓道 場	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 令和3年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
34	越谷市民プール	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成26年4月1日から 平成31年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

1 評価の考え方

指定管理者制度を導入した公の施設は、市民生活に密着した極めて重要な施設であることから、指定管理者による管理運営が適正に行われているかについて、指定期間内においても、毎年度点検・把握する必要がある。

指定管理者による管理業務の実施状況、施設管理能力及び適性等について把握するとともに、利用者へのサービス提供の状況を確認し、それらに対する評価を行う。評価結果については、管理運営の改善や効率化、利用者へのサービス向上を図るために活用するものとする。

2 評価方法について

「公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例」に、指定管理者の「選定項目」が示されていることから、これらに対応した評価項目を設定し、評価を行うものとする。併せて、利用者に対するサービスに関する項目についても同様に評価を行うものとする。

具体的には、①利用対象者の平等利用の確保、②施設の効用を最大限に発揮、③管理経費の縮減、④管理を安定して行う能力、⑤利用者に対するサービス、⑥その他、の6つに対応した評価項目を施設ごとに施設所管課が設定し、「評価表」を作成する。

評価については、まず、指定管理者において自己評価を実施する。その後、施設所管課において、指定管理者から提出された自己評価、事業報告書に基づくほか、現地確認や指定管理者への聞き取りを通し、業務の履行について評価するものとする。利用者に対するサービスの質的評価については、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などへの対応状況、及び利用者アンケートにより行う。

施設所管課は、過去1年間に指定管理者が取り組んだ内容、その結果得られた効果、管理運営状況等について評価項目ごとに把握し、下記基準のとおり評価点の採点及び総合評価を行う。

[評価点及び総合評価について]

①項目ごとの評価点

評価点	評価内容	評価の基準
3点	優れている	協定、事業計画書等の内容を上回る、特筆すべき管理運営水準であったと評価した場合
2点	適正である	協定、事業計画書等の内容に沿った管理運営水準であったと評価した場合
1点	改善が必要である	協定、事業計画書等の内容に満たない管理運営水準であったと評価した場合

②総合評価

管理運営は適正である	評価点の平均が2.0点以上の場合
管理運営に改善すべき点がある	評価点の平均が2.0点未満の場合

3 評価表について

全施設の評価表については、「越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会」に対し意見照会する。

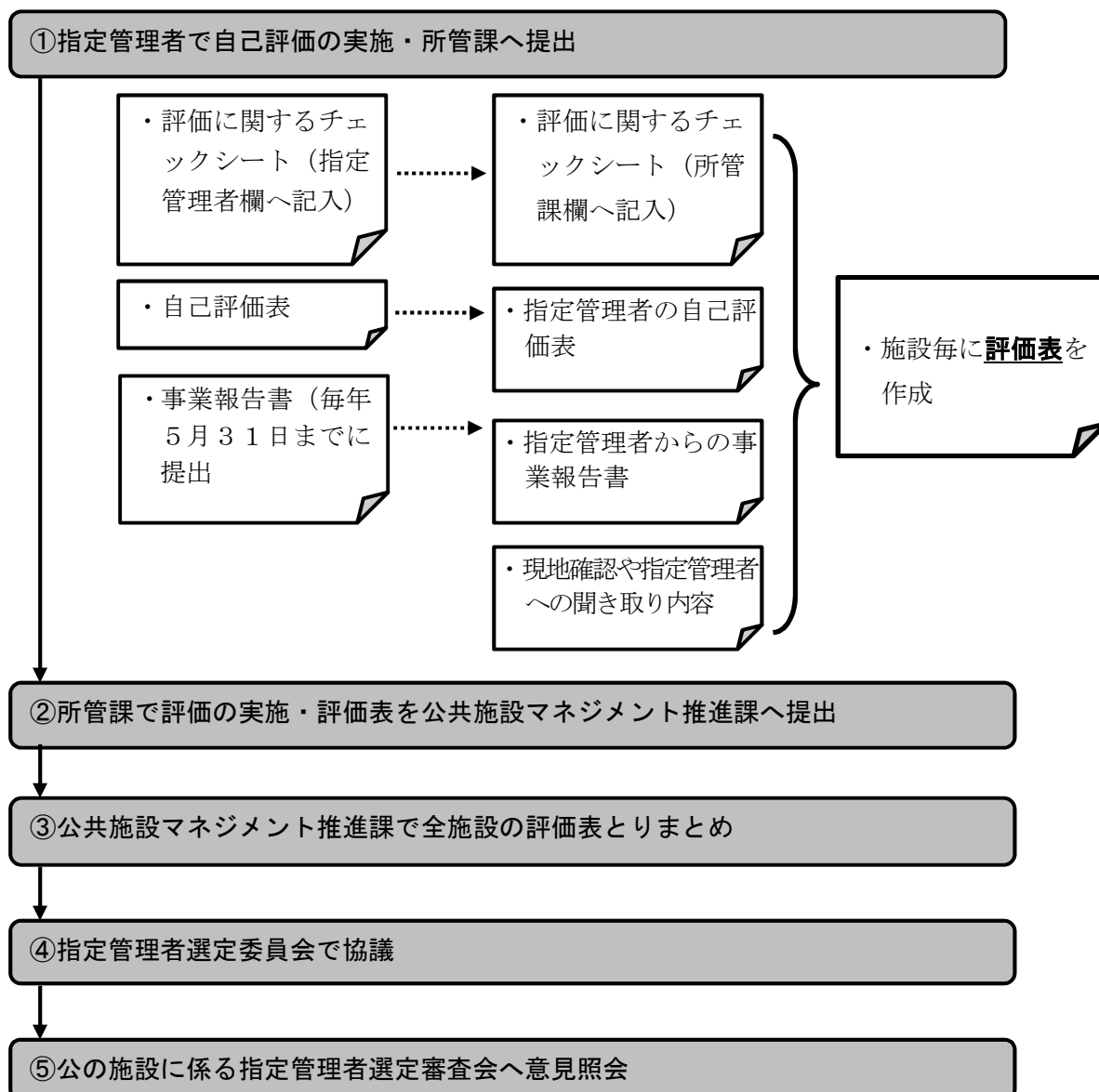
4 事業報告書について

地方自治法第244条の2第7項の規定及び「公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例」に基づき毎年度終了後（5月31日まで）に提出される「事業報告書」については、下記の事項が網羅されているものとする。

〈条例第5条に規定されている、事業報告書への記載事項〉

- (1) 管理業務の実施の状況及び利用の状況に関する事項
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績に関する事項
- (3) 管理経費の収支の状況に関する事項
- (4) 前3号に掲げるもののほか、施設の管理の実態を把握するため市長が必要と認める事項

指定管理者の評価の流れ（概要）



指定管理者の管理運営に関する総合評価（総括表）

総合評価	管理運営は適正である	評価点の平均が 2.0 点以上の場合
	管理運営に改善すべき点がある	評価点の平均が 2.0 点未満の場合

No.	施設名	指定管理者	総合評価	評価点の平均
1	男女共同参画支援センター	特定非営利活動法人 男女共同参画 こしがやともろう	管理運営は適正である	2.4
2	中央市民会館	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
3	北部市民会館	北部市民会館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
4	赤山交流館	赤山交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
5	大沢北交流館	大沢北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
6	蒲生交流館	蒲生交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
7	南部交流館	南部交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
8	大袋北交流館	大袋北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
9	桜井交流館	桜井交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
10	南越谷交流館	南越谷交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
11	市民活動支援センター	アイル・オーエンスグループ	管理運営は適正である	2.0
12	斎場	PFI 越谷広域斎場株式会社	管理運営は適正である	2.0
13	老人福祉センターけやき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
14	老人福祉センターくすのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
15	老人福祉センターゆりのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
16	老人福祉センターひのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
17	障害者福祉センターこぼと館	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
18	障害者就労訓練施設しらこぼと	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
19	越谷駅東口駐車場	株式会社 越谷ツインシティ	管理運営は適正である	2.1
20	花田苑	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
21	キャンベルタウン野鳥の森	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
22	越谷コミュニティセンター	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
23	日本文化伝承の館こしがや能楽堂	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
24	総合体育館	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
25	市民球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
26	総合公園多目的運動場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
27	総合公園庭球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
28	しらこぼと運動公園競技場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
29	しらこぼと運動公園第2競技場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
30	しらこぼと運動公園野球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
31	しらこぼと運動公園庭球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
32	しらこぼと運動公園ソフトボール場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
33	弓道場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
34	市民プール	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0

評価点を3点とした評価項目（総括表）

施設名	評価項目	評価点	施設所管課意見（要旨）
1 男女共同参画支援センター (P8)	① 利用対象者の平等利用が確保されているか 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	3	多様な世代に向けた講座の開催や、地域に出向いて行う出前講座が積極的に行われています。
	② 施設の効用を最大限に発揮させているか 1 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	3	施設や事業のPRが積極的に行われています。特に、自主事業として、自ら財源を確保し、女性の自立を支援する講座を開催するなど、施設機能をいっそう発揮しています。また、実施講座参加者どうしを繋げるコーディネートを行い、新たな登録団体を設立するなど、団体活動の支援が行われています。
	2 男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか	3	
	3 男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか	3	
	4 男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか	3	
	5 男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか	3	
	④ 管理を安定して行う能力を有しているか 2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	3	男女共同参画に関する専門知識や経験が豊富な職員を配置し、職員がその高い専門性を活かして講座の講師を務めるなど、質の高い事業運営が行われています。
	3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3	
	⑤ 利用者に対するサービス 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	3	多様な目的で来所する利用者に対し、職員が案内や声かけを丁寧に行うことで、利用者間のニーズを調整し、利便性の向上に取り組まれています。
	⑥ その他 1 市や関係機関との連携が適正に行われているか	3	事業を幅広く展開するため、多くの関係機関と連携して事業が運営されています。
	13 越谷市立老人福祉センターけやき荘(P34)	⑤ 利用者に対するサービス 5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3
14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘(P38)	⑤ 利用者に対するサービス 5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3	アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。
15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘(P42)	⑤ 利用者に対するサービス 5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3	アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。
16 越谷市立老人福祉センターひのき荘(P46)	⑤ 利用者に対するサービス 5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3	アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。
17 越谷市障害者福祉センターこぼと館 (P50)	② 施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上するための取組が行われているか	3	ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにし、施設の利便性の向上を図っています。
18 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと (P52)	② 施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3	指定管理者による提案で自主事業として指定特定相談支援事業を行っていることや利用者自治会議で出た意見を柔軟に管理運営に反映しています。
	2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	3	
	④ 管理を安定して行う能力を有しているか 2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	3	自主事業の指定特定相談支援事業を行うにあたり、専門的な知識を有する職員を配置しており、研修を受講しています。
	3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3	
19 越谷市越谷駅東口駐車場 (P56)	② 施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	3	急速充電車室の隣接車室を利用者の待機場所にする事で、充電待ち等での事故を未然に防ぎ、利便性を向上しました。
	③ 管理経費の削減が図られているか 3 管理運営費の収支計画に則した収支結果となっているか	3	指定管理者の創意工夫により、収支計画を上回る結果を達成しました。
	⑥ その他 1 市や関係機関との連携体制が整っているか	3	週間報告、月次報告を提出しているほか、担当者間で定期的に打ち合わせを行い、積極的に連携体制の強化が図られています。

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	1 越谷市男女共同参画支援センター																																								
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号(パルテきたこし3階)																																								
設置の目的	真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。																																								
指定管理者	名称 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう	所在地 越谷市北越谷二丁目21-8	代表者 代表理事 駒崎 美佐子																																						
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで																																								
所管課名	市長公室 人権・男女共同参画推進課																																								
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)男女共同参画を推進するための事業に関する業務 (2)管理施設の使用許可に関する業務 (3)管理施設等の維持管理に関する業務 (4)管理施設の使用に係る使用料の収納業務																																								
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																								
	[決算額] 単位:円																																								
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																						
開館日数(日)	293	293	293																																						
利用者数	18,394	16,950	20,191																																						
うち講座等参加者数(人)	7,611	6,035	8,421																																						
使用料(円)	47,380	45,320	28,800																																						
(増減の理由)	平成30年度、平成28年度は、七夕フェスタオープニングイベントが、晴天の中開催されたことにより、利用者数が増加しました。																																								
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																						
収入	28,200,000	28,700,000	28,700,000																																						
支出	28,199,185	28,696,694	28,697,353																																						
差額	815	3,306	2,647																																						
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。																																								
(増減・差額の理由)	収入については、平成29年度から令和3年度までの指定管理期間において、事業計画どおり実施しています。平成30年度の収入減額は、印刷製本費の減少によるものです。																																								
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>平成30年4月1日～平成31年3月31日</td> <td>回収数</td> <td>545件</td> </tr> </table>			調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。			実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者	実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	545件																										
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																								
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																						
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	545件																																						
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>39.8%</td> <td>45.7%</td> <td>12.3%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>37.2%</td> <td>45.4%</td> <td>15.2%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>38.5%</td> <td>46.4%</td> <td>12.1%</td> <td>0.2%</td> <td>0.0%</td> <td>2.8%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>37.8%</td> <td>48.3%</td> <td>11.4%</td> <td>0.2%</td> <td>0.0%</td> <td>2.4%</td> </tr> </tbody> </table>						アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	職員の対応はどうか	39.8%	45.7%	12.3%	0.0%	0.0%	2.2%	施設の状況はどうか	37.2%	45.4%	15.2%	0.1%	0.0%	2.2%	施設の利用目的が達成できたか	38.5%	46.4%	12.1%	0.2%	0.0%	2.8%	総合的な感想はどうか	37.8%	48.3%	11.4%	0.2%	0.0%	2.4%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																			
職員の対応はどうか	39.8%	45.7%	12.3%	0.0%	0.0%	2.2%																																			
施設の状況はどうか	37.2%	45.4%	15.2%	0.1%	0.0%	2.2%																																			
施設の利用目的が達成できたか	38.5%	46.4%	12.1%	0.2%	0.0%	2.8%																																			
総合的な感想はどうか	37.8%	48.3%	11.4%	0.2%	0.0%	2.4%																																			
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> 施設の雰囲気が自然な感じでリラックスできる。 利用者の皆さんと和やかに使用させていただいている。 蔵書本の内容がよく、貸出しがあるのがよい。 																																								
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況)																																								
種別	件数	処理状況																																							
苦情	6件	対応済 6件																																							
要望	1件	対応済 1件																																							
	<ul style="list-style-type: none"> 交流コーナーが寒いという苦情については、空調1台のオーバーホールを行い、残り11台の空調は、令和元年度の予算で対応する予定です。 応答メッセージに休所日の案内が不足していました。電話機が古くメッセージの追加ができないことを説明し理解していただきました。令和元年度の予算で、電話機を購入する予定です。 交流コーナーを見回り、体調不良の方への声掛けや迷惑行為がある場合は注意するなどの対応をしています。 																																								
事故等の発生状況	・特になし																																								
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> 交流コーナーが寒いという苦情があり、空調1台のオーバーホールを行いました。 経年劣化でブラインドの羽や紐部分が故障し、6台の修繕を行いました。 経年劣化により照明器具が故障したため、7ヶ所の修繕を行いました。 																																								
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> 社会福祉活動団体等支援事業の助成を得て、「生きづらさを抱えた女性の心のケアとサポート事業」として、参加者が自らの持つ力に気づきエンパワーメントにつなげるため、女性への支援を目的とした3回の連続講座を開催しました。 「東日本大震災を忘れない」をテーマに、地域防災や避難してこられた方と地域住民の交流について考える講座を開催しました。 地区センターで開催された男女共同参画に関する講座に講師を派遣しました。 																																								
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> 越谷市の男女共同参画の推進を分析するため、ジェンダー統計・研究事業を実施し、「ジェンダー統計パネル」を作成し、パネル展示を行いました。 男女共同参画セミナーでは、講座の後に交流会を実施し、参加者同士で意見交換をしました。また、2回の連続講座の間に、「共同保育」の映画上映を入れ、多様な家族を紹介し、講座参加者の学習を深めました。 																																								

総合評価	男女共同参画を推進する拠点施設として、市民への意識啓発等が行われています。特に、出前講座の開催、登録団体や埼玉県等関係機関との連携・協働など、事業効果の向上に取り組んでいることが評価できます。また、メールマガジン等を活用した情報提供に加え、情報誌の発行にも力を入れ、さまざまな場所に配架するなど、情報発信が積極的に行われています。施設管理については、経費の縮減やサービス向上に取り組むなど適正に行われています。 今後も、市の基本計画に基づきさまざまな事業が展開される中で、男女共同参画に係る高い専門性を活かし、市民ニーズに対応した事業展開を期待しています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.4	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	3
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用ルールの徹底などの働きかけが行われています。子ども連れの方などが利用しやすいよう授乳スペースの提供や車いすの用意をしています。特に、事業者、男性、高校生など、多様な世代に向けた講座の開催や、地域に出向いて行う出前講座が積極的に行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	3
2	男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか	3
3	男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか	3
4	男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか	3
5	男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか	3
6	利用者からの意見を事業に反映させているか	2
施設所管課の意見	越谷cityメール、ホームページ、SNS、メールマガジンの活用に加え、情報誌及びイベント情報誌の発行にも力を入れ、自治会への回覧や市内施設や飲食店にも配架するなど、施設や事業のPRが積極的に行われています。特に、自主事業として、自ら財源を確保し、女性の自立を支援する講座を開催するなど、施設機能をいっそう発揮しています。また、ジェンダー統計パネル展示では、越谷市の男女共同参画の推進状況を分析し、わかりやすい展示が行われました。さらに、実施講座参加者どうしを繋げるコーディネートを行い、新たな登録団体を設立するなど、団体活動の支援が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
2	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
3	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設の運営に支障がない範囲でこまめに節電に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	3
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3
4	リスクへの対応の方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行っているか	2
施設所管課の意見	外部研修に参加やジェンダー統計に関する内部研修を行うなど、職員のスキルアップにも努めています。特に、男女共同参画に関する専門知識や経験が豊富な職員を配置し、職員がその高い専門性を活かして講座の講師を務めるなど、質の高い事業運営が行われています。また、年2回消防訓練を行うなど、リスク対応への取り組みが行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	3
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	シフト勤務の中で、月1回全職員で打合せを行い情報共有が図られています。講座参加者に必ずアンケートを行い、利用者のニーズの把握が行われています。また、勉強や交流など多様な目的で来所する利用者に対しても、職員が案内や声かけを丁寧に行うことで、利用者間のニーズを調整し、利便性の向上に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携が適正に行われているか	3
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市や関係機関と定期的な打合せを行い、連携が図られています。特に、事業を幅広く展開するため、埼玉県、ハローワーク、商工会議所など多くの関係機関と連携して事業が運営されています。また、県立大学や文教大学の実習の受入れも行われています。	

指定管理者の自己評価	「ほっと越谷」では、職場、家庭、地域等あらゆる場面で男女共同参画に関する課題について、一人ひとりが身近な問題として考え、気づきとなる事業を実施するとともに、課題解決につながる支援をめざして施設運営を行っています。学習事業では、埼玉県立大学、埼玉県セカンドキャリアセンター、市の産業支援課、生涯学習課、北越谷地区センター等様々な機関と連携して事業を実施し、「ほっと越谷」がコーディネーターとしての役割も果たしています。次年度以降も様々な機関と連携して事業に取り組んでまいります。情報事業では、ジェンダー統計調査・研究事業を行い、越谷市ジェンダー統計パネル14枚を作成しました。越谷市の男女共同参画を推進する事業等に役立てていきます。また、メールマガジン配信やイベント情報誌の発行、「ほっと越谷」入口のカフェ看板に加え、SNSで積極的に情報発信に努めました。交流事業では、登録団体をはじめ、市民の企画委員と男女共同参画の事業に取り組みました。さらに、来所者を支援して、登録団体加入につながるなど、公募型男女共同参画事業実施団体に登録団体になってもらうことができました。次年度以降も積極的に取り組んでまいります。
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	2 越谷市中央市民会館																																						
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号																																						
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務 (2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務 (3) 市民会館の使用の許可に関する業務 (4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務 (5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>359</td> <td>359</td> <td>359</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>10,474</td> <td>10,758</td> <td>11,063</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>238,334</td> <td>240,450</td> <td>253,731</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>40,249,810</td> <td>41,911,960</td> <td>43,077,830</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 利用件数・利用者数・使用料について、減少傾向にあります。この中でも、使用料の減少は顕著であり、平成28年度と平成30年度を比較すると280万円以上の収入減となっています。主な要因としては、劇場利用や駐車場使用料の収入や、民間企業関係団体の利用が減少していることが考えられます。</p>			平成30年度	平成29年度	平成28年度	開館日数(日)	359	359	359	利用件数(件)	10,474	10,758	11,063	利用者数(人)	238,334	240,450	253,731	使用料(円)	40,249,810	41,911,960	43,077,830	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>173,916,000</td> <td>173,178,000</td> <td>172,542,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>173,916,000</td> <td>173,047,740</td> <td>172,479,811</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>130,260</td> <td>62,189</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、事務補助職員の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理委託料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。平成30年度については、収支差額がありませんでした。</p>			平成30年度	平成29年度	平成28年度	収入	173,916,000	173,178,000	172,542,000	支出	173,916,000	173,047,740	172,479,811	差額	0	130,260	62,189
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																				
開館日数(日)	359	359	359																																				
利用件数(件)	10,474	10,758	11,063																																				
利用者数(人)	238,334	240,450	253,731																																				
使用料(円)	40,249,810	41,911,960	43,077,830																																				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																				
収入	173,916,000	173,178,000	172,542,000																																				
支出	173,916,000	173,047,740	172,479,811																																				
差額	0	130,260	62,189																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	239 件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																	
職員の対応はどうか	39.3%	40.6%	18.0%	1.7%	0.0%	0.4%																																	
施設の状況はどうか	48.5%	38.1%	13.0%	0.0%	0.0%	0.4%																																	
施設の利用目的が達成できたか	49.8%	37.7%	11.3%	0.4%	0.0%	0.8%																																	
総合的な感想はどうか	45.7%	38.9%	14.6%	0.4%	0.0%	0.4%																																	
(主な意見等の内容) ・受付の方も優しく、掃除もきれいにされていて、気持ちよく利用させていただきました。 ・3階ホールの活動では、暑いときが多いので、対策をしてください。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		(主な事例の対応状況)																																					
種別	件数	処理状況																																					
要望	14件	対応済 7件	・ピアノの音が狂っています。調律をお願いします。→ピアノの調律を行いました。 ・マイクスタンド、パーツが使えなくなっています。メンテナンスをしてください。→使用できない物については、新たに購入し、不具合のあるものについては、メンテナンスを行いました。																																				
苦情	20件	対応済 20件	(未対応の事案に関して) 未対応のものは、施設の性質上、対応が困難なもの及び指定管理者と越谷市で検討中のものになります。																																				
事故等の発生状況		(主な事例の対応状況)																																					
種別	件数																																						
台風被害	1件	・台風21号の強風により、3階葛西用水側のテラスに設置してある、避難器具「オリロー」のステンレス製のカバーが飛ばされ破損しました。被害者はいませんでした。→市の修繕費により、新規カバーを設置しました。																																					
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																							
・備品や設備等は日常点検を行い、不具合があれば迅速に対応しました。しかしながら、空調機などの設備機器の老朽化が進み、利用者からの苦情や要望が多く寄せられています。今後も所管課への報告・連絡・相談を密に行い、引き続き改修についての協議を行っていきます。																																							
自主事業に関すること																																							
・新規事業として、映画会を2回実施し、1日2回上映で全4回とも満席となりました。映画は「モリのいる場所」を上映し、出演者の故樹木希林さんの影響もあり全て満席となり、大変好評を得ました。 ・「ランチタイムコンサート」も参加者が増加しています。今後もマンネリ化を防ぎつつ、利用者に満足していただけるように努めてまいります。 ・「越谷百景」は前年に引き続き、スケッチポイントの写真を増やして実施しました。 ・講演会は、前年度に引き続き「映像で綴る越谷小さな旅2」を開催し、大変好評を得ました。																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
・昨年度同様「ボランティアフェスティバル」「越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会」「ミュージックフェスティバルinこしがや」「越谷市美術展覧会」「協働フェスタ」の後援、新たに「五市一町親善囲碁将棋大会」の共催を行い、市民団体や教育機関との連携によるボランティア活動の啓発交流や様々な団体の交流の場として、協働のまちづくり推進や市民文化の向上、発展に寄与できたものと考えます。 ・公社が指定管理者として受託している「越谷コミュニティセンター」の企画事業である、プロの音楽家による演奏会や落語会を広く、多くの方々に鑑賞していただける場として、劇場を会場に開催しており、それぞれ多くの市民の方にご来場をいただきました。																																							

総合評価	越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置し、年間約24万人の方に利用されており、文化・福祉活動の拠点施設として、また、くらし安心課や社会福祉協議会などが事務室を構える行政(補助)機関として、重要な役割を持った施設です。 指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまでの経験やノウハウを活かして適切に施設の管理を行っており、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕、備品の交換等にも迅速に対応していました。 自主事業につきましては、今年度より、新たに映画会を実施しました。1回のみで開催予定でしたが、映画会に参加できなかった方からの開催要望を受け、2回目の開催をしたことにより、市民のニーズに応えることができ、さらには、指定管理者側の収益を上げることも繋がりました。その他、毎年、好評を得ているランチタイムコンサートを開催したほか、越谷百景スケッチ原画展では、原画を現在の姿の写真と並べるなど工夫をし、マンネリ化の解消に努め、講演会では、昨年度好評を得た「映像で綴る越谷小さな旅」を開催し、多数の来場者数を確保しております。 平成26年度より環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に参加し、部屋の電気をこまめに消すなどの取り組みを行うことで、電力使用量の削減に繋がり、環境保全への配慮にも努めていました。以上のことを踏まえ、施設の管理運営は適正に行われていると判断します。 今後は、利用の拡大を図るため、自主事業のさらなる充実や施設利用団体の高齢化等による利用減少への対策に努めていくことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
5 施設の使用許可申請が多様な方法(窓口、インターネット、電話等)で可能であるか	2
施設所管課の意見	利用者への接遇等は、日々の朝礼などにより職員へ注意喚起が行われています。また、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」及び「施設を使用できる者の範囲」については、条例、規則に基づき、公平・公正な対応に取り組まれています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか	2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4 コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	施設の有効利用の推進と文化事業の提供を行うことを目的とした事業が行われています。また、アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、市民活動支援課等に報告・相談し対応しています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に、再委託業者と参加し、可能な限り節電対策を実施することで、電力使用量の削減の努力が見られます。また、設備機器に関しては、日常点検を行い、トラブル発生時には、利用者への影響が最小限で済むよう対応されています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
6 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	指定管理者独自で保有している危機管理マニュアルに沿った訓練や研修が行われているとともに、緊急時の対応に関する情報の収集や分析が行われていることなどから、職員全体のリスクに対する意識の向上が見られます。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	申請時、利用者に対し、利用内容の確認を行うことで、適正な施設利用、貸出備品類の提供が行われています。また、アンケート等を通じて、要望・意見・苦情等を把握することで、対応できるものについては即時に対応するなどサービス意識の向上が見られます。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市民活動支援課と連絡調整会議や報告・連絡・相談を随時行い、情報の共有及び連携確保が図られています。また、個人情報の保護及び文書の管理については、ファイリングシステムにより、適正に管理されています。節電等については、環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に参加し、環境に配慮した運営が行われています。

指定管理者の自己評価	<p>会館のオープンから27年が経過していることから、設備機器類の老朽化が進んでいます。日常点検や定期的な専門業者による保守点検を実施し、利用に支障をきたすことのないよう注意を払ってまいりました。</p> <p>本年度は、主な修繕として越谷市により、空調機のチラーユニット1台(全3台)及び、リモートユニット(設備機器の遠隔操作の基板)1台の更新を実施していただきました。また、冷水器の更新(1台)も実施しました。今後についても、越谷市と報告・連絡・相談を密に行い、限られた予算を最大限有効に使用し、設備機器類を管理してまいります。</p> <p>自主事業としては、新規事業として映画会を2回実施しました。1日2回上映で全4回実施し、すべて満席となり大盛況となりました。その他昨年度に引き続き、「ランチタイムコンサート」「越谷百景スケッチ原画展」「越谷市中央市民会館講演会」を開催すると共に、越谷市や市民団体主催の事業を共催・後援することにより、文化の発展・向上と地域のコミュニティの形成・推進を目的に事業を展開してまいりました。各事業ともマンネリ化を防ぐため趣向を凝らし、多くの参加者があり大変好評でした。今後も市民文化の発展・向上に資するため自主事業を実施してまいります。</p> <p>管理運営費の抑制といたしましては、環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に本年度も参加し、電力使用量の削減に努めました。</p> <p>今後も、所管課である市民活動支援課との連携を密にし、利用者の方々が安全で安心して利用ができるように施設管理やサービスの向上に努めてまいります。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	3 越谷市北部市民会館				
施設の所在地	越谷市大字恩間181番地1				
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。				
指定管理者	名称	越谷市北部市民会館運営協議会	所在地 越谷市恩間181番地1 代表者 会長 会田 雄一		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務 (4) 会館の施設等の維持管理に関する業務 (2) 会館の施設及び設備の提供に関する業務 (5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務 (3) 会館の使用の許可に関する業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
市民会館	開館日数(日)	334	334		
	利用件数(件)	4,078	4,120		
	利用者数(人)	95,459	90,757		
	使用料(円)	8,522,980	7,845,200		
北部図書室	開館日数(日)	333	333		
	貸出利用者数(人)	76,375	77,637		
	貸出数(点)	269,587	276,498		
		収入	46,319,136		
		支出	46,316,216		
		差額	2,920		
			891		
			1,145		
※剰余分は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 前年度と比較し、収入、支出ともに大きな増減はありません。					
(増減の理由) 市民会館は夏季に冷房が効かなかった時期があったことで利用の取り消しがあったこと、また、劇場と展示ロビーが雨漏り修繕で数日間利用できなかったことが、利用件数、利用者数、使用料が減少した要因と考えられます。 図書室は、総利用者数が微増しております。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	市民会館290件、図書室72件		
利用者アンケート調査の集計結果 (市民会館)					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	35.0%	42.7%	22.3%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	38.0%	43.7%	17.1%	0.8%	0.4%
備品の充実度はどうか	28.8%	41.3%	28.0%	2.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	32.6%	46.1%	20.2%	1.2%	0.0%
(主な意見等の内容) ・エアコンが個別に温度調整できるようにしてほしい。 ・清掃が行き届いていて、気持ちよく使用させてもらっています。 ・催し物がある場合には駐車場が足りない。					
利用者アンケート調査の集計結果 (図書室)					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	28.9%	40.6%	21.7%	7.3%	1.5%
施設の快適性はどうか	24.6%	44.9%	20.3%	10.1%	0.0%
施設の利便性はどうか	27.9%	39.7%	23.5%	8.8%	0.0%
総合的な感想はどうか	23.9%	49.3%	20.9%	4.5%	1.5%
(主な意見等の内容) ・他の図書室より狭く、蔵書も少ない。 ・大袋に図書室があることを非常に便利に感じている。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数	処理状況	・職員の窓口対応に関する苦情について、接遇に関する会議を行い、サービス向上に努めました。 (未対応の事例に関して) 未対応のものは、施設の性質上対応が困難なもの及び指定管理者と越谷市で検討中のものになります。		
苦情	3件	対応済 3件			
要望	3件	対応済 0件			
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・3階男子トイレ4器中2器が故障している。市と修繕についての協議をしています。					
自主事業に関すること					
・大袋地区センターと共催で文化祭を毎年実施し、北部市民会館や大袋地区センターの利用者に対して発表の機会を提供しています。また、参加者にとって自己研鑽の励ましの場となっています。 ・越谷市施設管理公社と共催し「フルーツとピアノで誘う幻想の世界」を実施し地域住民をはじめ、多くの参加(221名)があり、地域の文化向上に寄与することができました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・玄関前の花壇及び駐車場と公園の前に植栽を行い会館周辺の環境整備に努めました。 ・北部出張所の利用について休所日に電話や窓口で問合せが寄せられた時は、市民課窓口の開庁日を案内して市民の問合せに対応しました。 ・子ども学習室を開設(7月21日～8月31日)したところ、延べ341名が利用し、夏休みの子どもたちに学習の場を提供することができました。					

総合評価	越谷市北部市民会館は、文化・福祉活動の拠点施設として年間約17万人の方に利用されており、北部図書室や北部出張所の事務室等を構えた施設です。 施設の管理・運営については、北部4地区の地域住民の代表で構成する北部市民会館運営協議会を指定管理者として定め、条例等に基づいた適正な業務が行われています。また、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕や備品の交換等への迅速な対応、非常時に備えた修繕についても積極的に提案し、実施されています。 事業については、大袋地区センターや施設管理公社との共催による文化祭やコンサートの開催、花壇等への植栽をすることで環境整備、夏季期間における子ども学習室の開設などを行いました。また、事業の広報に地区センターだよりを活用する等、地域住民への周知も積極的に行い、事業の活性化に努めていました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、事業の充実を図るとともに、住民管理方式という特徴を活かし、地域に密着した施設として管理運営を行うことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
5 施設の使用許可申請が多様な方法(窓口、インターネット、電話等)で可能であるか		2
施設所管課の意見	条例・規則に定められた範囲でどの利用者に対しても公平に施設の貸し出しを行っています。まんまるよやくシステムにより、インターネットからの申し込みを可能としており、職員もシステムの操作研修に参加し、システムへの理解を深めています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	北部地域における文化向上や福祉増進を目的に、文化祭やコンサートを開催しています。夏季期間中は子ども学習室を設け、学習の場の提供をしており、施設の有効活用を努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	毎月経費の歳出状況を確認し、支出に無駄がないか確認をしています。利用者が不便なく施設を利用できるよう、必要な物品等の購入や修繕を行っています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか		2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
6 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	初任者研修をはじめ、まんまるよやくの端末操作及びセキュリティ研修、図書館での実務研修等に参加するとともに、年2回事務室・図書室職員の事務打ち合わせを行い、情報の共有を行っています。また、有事の際に適切な対応ができるよう、年2回消防訓練を実施しています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの苦情・要望等があった場合は職員全員で情報共有をし、改善のための計画を随時話し合っていました。施設の維持管理・修繕については、発見した際に迅速に対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	毎月1回、市の担当者と事務打ち合わせを実施し、情報共有を行っています。文書については施錠できる書庫で適正に保管しています。また、利用が終わった会議室等は必ず消灯されているか確認を行うことで、節電に努めています。	

指定管理者の自己評価	基本協定書並びに管理業務仕様書に基づき管理運営業務を行ってまいりましたが、施設の老朽化に伴い大小様々な修繕等が発生してきています。指定管理の範囲内で修繕できるものについては、利用者に不便等をかけることのないように対処していますが、大規模な修繕については実施できず長期に渡っているため早期に改善して頂けるよう要望していきたいと思っております。今年度の会館利用者数は95,459人で前年度比14,372人の減でした。とくに冷房等の修繕で利用制限されたことが影響したものと考えられます。なお、図書室の利用者数は76,375人で前年度比159人と微増しました。今後とも施設の有効活用や自主事業の充実等を行い、豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に寄与するよう努力してまいります。
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	4 越谷市赤山交流館				
施設の所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称	越谷市赤山交流館運営協議会	所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1	
	代表者	会長 岩間 一男			
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況		
			[決算額] 単位:円		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開館日数(日)	308	308	308	収入	平成30年度 平成29年度 平成28年度
利用件数(件)	1,300	1,186	1,043	3,597,711	3,526,051 3,514,306
利用者数(人)	18,011	15,782	16,089	支出	3,597,711 3,526,051 3,514,306
使用料(円)	702,800	609,900	538,300	差額	0 0 0
(増減の理由)			(増減・差額の理由)		
定期利用の団体が増えたこと、出羽地区センターの地区センターだより、「ふれあいまつり」に関する記事や赤山交流館の利用を促す記事を掲載したことなどから利用件数、利用者数、使用料が増加したと考えられます。			平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。		
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	139 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	54.7%	33.6%	11.7%	0.0%	0.0%
施設を快適に利用できたかどうか	52.6%	38.0%	9.5%	0.0%	0.0%
施設の利便性はどうか	38.2%	42.7%	17.7%	0.7%	0.7%
総合的な感想はどうか	40.9%	45.3%	13.9%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・蛍光灯をまめに取り替えてほしい。 ・気持ちの良い接客で嬉しく思います。 ・トイレが新しくなることを望みます。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・特になし					
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・空調のリモコンの不具合があったため、3台取替えました。 ・小会議室蛍光灯安定器を3台交換しました。 					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいまつりを開催しました(10月にフリーマーケットと模擬店開催。来客数は約190人。) ・年2回利用者と館内清掃を行いました。 					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練を2回実施しました。 					

総合評価	赤山交流館は、地元住民で構成された赤山交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれました。 平成30年度も、赤山交流館では、自主事業として例年行っている「ふれあいまつり」を開催し、出羽地区センターだよりに掲載の情報を掲載し、周知を行うなど利用促進に向けた取り組みが行われていたほか、地域住民参加による花植えや年2回の館内清掃の実施など、地域活動の活性化にも積極的に取り組まれ、より良い利用環境の確保に尽力されてきました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、利用者の声を反映させながら、自主事業の中身の充実を図るなどし、さらなる施設の利用促進に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用方法や利用時間などについて目に留まりやすいように受付に掲示がされています。また、特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、利用者の意見を管理運営に活かすため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2	職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。また、必要な修繕等を行うことで、施設の維持管理に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	<p>当交流館では、利用者と地域住民との交流の場となるよう、「ふれあいまつり」を毎年開催しており、地域との交流を図り、積極的な利用者獲得に邁進しています。また、運営協議会・利用者・地域住民の方々などによる、みどり公園への花植えや年に2回の館内清掃を実施するなど、施設の利用促進を図るとともに、周辺住民や利用者を巻き込むことで地域交流の拠点施設としての役割を果たせるよう努めてまいりました。</p> <p>利用状況につきましては、「ふれあいまつり」の開催に際して出羽地区センターだよりに掲載することで、利用者数が増加しました。記事を掲載することにより赤山交流館が周辺の地域住民に周知されたことが考えられます。今後も一層利用促進を図りながら、皆さまに満足いただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	5 越谷市大沢北交流館				
施設の所在地	越谷市大字大里326番地1				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称	越谷市大沢北交流館運営協議	所在地	越谷市大字大里326番地1	
			代表者	会長 榎本 武	
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況		
			[決算額] 単位:円		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開館日数(日)	308	308	308	収入	平成30年度 3,629,196 平成29年度 3,587,185 平成28年度 3,565,358
利用件数(件)	1,453	1,504	1,398	支出	平成30年度 3,629,196 平成29年度 3,587,185 平成28年度 3,565,358
利用者数(人)	18,539	18,678	19,292	差額	平成30年度 0 平成29年度 0 平成28年度 0
使用料(円)	871,200	924,500	867,400	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。	
(増減の理由)			(増減・差額の理由)		
利用者が高齢化等により利用をしなくなったため、利用件数、利用者数及び使用料のすべてが微減したと考えられます。			平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。		
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	178 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	36.8%	41.5%	21.6%	0.0%	0.0%
施設を快適に利用できたかどうか	42.8%	42.8%	13.9%	0.0%	0.6%
施設の利便性はどうか	30.6%	48.6%	20.8%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	36.4%	48.0%	15.6%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・温かい便座にしてほしい。 ・多目的室に鏡があるといい。 ・職員の感じがいいです。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・特になし					
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・会議室の蛍光灯をLED化しました。					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいフェスティバルを11月に開催しました。フリーマーケットと模擬店、ダンスなどの催し物を行いました。来場者は約200人です。 ・花壇の花の植替えを年に2回実施しました。 					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・自衛消防訓練を2回実施しました。					

総合評価	<p>大沢北交流館は、地元住民で構成された大沢北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。</p> <p>平成30年度、大沢北交流館では、運営委員が中心となって恒例の「ふれあいフェスティバル」を実施し、地域住民が主体的・自主的に行う活動の場を提供することに寄与しました。また、地域住民と花壇の整備を行うことで、地域住民により親しまれる施設にすることに努めています。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、施設に向けられた利用者の声に対して、素早く対応するとともに、地域に親しまれる施設としての運営に期待します。</p>	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用方法や利用時間などについて目に留まりやすいように受付に掲示がされています。また、特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、利用者の意見を管理運営に活かすため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。また、必要な修繕等を行うことで、施設の維持管理に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	<p>当交流館では、自主事業として、模擬店、フリーマーケット及びダンス等の催し物を行う「ふれあいフェスティバル」を開催し、地域住民の活動の活発化に寄与しました。また、地域の方々にも参加していただき花壇整備を年2回実施し、施設を美化することで住民に親しまれ、利用しやすい施設となるよう取り組んでまいりました。平成30年度は、節電による経費削減及び利用者がよりよい環境で利用できるようにするため、会議室の電灯を一部LED化しました。施設運営の面では、利用者が気持ちよく利用できるよう、丁寧でわかりやすい説明を心がけています。</p>
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	6 越谷市蒲生交流館				
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称	越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地	越谷市蒲生寿町4番9号	
			代表者	会長 浅見 昭一	
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況		
			[決算額] 単位:円		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開館日数(日)	308	308	308	収入	平成30年度 3,497,619 平成29年度 3,473,388 平成28年度 3,443,457
利用件数(件)	1,268	1,313	1,267	支出	平成30年度 3,497,241 平成29年度 3,447,121 平成28年度 3,435,324
利用者数(人)	35,343	32,244	36,596	差額	平成30年度 378 平成29年度 26,267 平成28年度 8,133
使用料(円)	930,700	994,100	979,800	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。	
(増減の理由)			(増減・差額の理由)		
利用者が高齢化等により利用をしなくなったため、利用件数と使用料が微減したと考えられます。また、イベントの参加人数が増えたことなどで利用者数が増加したと考えられます。			平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。		
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	142 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	39.7%	48.9%	11.4%	0.0%	0.0%
施設を快適に利用できたかどうか	34.8%	53.2%	12.1%	0.0%	0.0%
施設の利便性はどうか	17.7%	57.5%	23.4%	1.4%	0.0%
総合的な感想はどうか	27.0%	59.6%	13.5%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・駅から近く使いやすい。 ・施設の予約がパソコンでできると良いです。 ・いつも受付の方たちには親切にいただき感謝しています。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・特になし					
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・多目的室のマイク設備を市の委託料で新調しました。 ・スリッパの洗浄、カーテン、座布団カバー、機械カバーの洗濯を1回行いました。 					
自主事業に関すること					
・NPO法人主催の「1日子ども店長体験イベント」に協賛し、参加者増加に努めました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練を2回行いました。 ・大掃除を1回行いました。 					

総合評価	<p>蒲生交流館は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれました。</p> <p>平成30年度、蒲生交流館では、窓口でのわかりやすい対応を心がけることで利用者が気持ちよく施設を利用できるよう努めていました。さらに、利用促進に向けた取り組みとして、NPO法人主催の「一日子ども店長体験イベント」に協賛をし、利用者数の確保に努めました。また、日頃から清掃を行うとともに、年に1度の大掃除、カーテン及び布団カバー等の洗濯、スリッパの洗浄を行い、施設と用具の維持管理に努めていました。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、利用者目線に立った管理運営に努め、さらなる利用者の拡大に期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用方法や利用時間、休館日に関する情報について目に留まりやすい場所に掲示するなど、利用者に対する案内が工夫されています。また、利用の際も注意事項を説明し、適正な運用に努めています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、利用者の意見を管理運営に活かすため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2	職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。また、必要な修繕等を行うことで、施設の維持管理に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。また、文書についても適切な管理がされています。	

指定管理者の自己評価	<p>蒲生交流館の管理につきましては、利用者への支障がない範囲で経費削減に努め、計画的に予算の支出を行いました。施設利用につきましても、丁寧な窓口対応を心がけるとともに、掲示物を利用し利用者へ施設利用に対する情報提供を行いました。施設利用者が快適に過ごせるよう、問題が生じた場合は、市と連携し問題の解決に努めました。館内掃除やカーテンなどの洗濯を行うことで、快適な施設環境で利用していただけるように努めてまいりました。さらに、NPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、イベント参加者への施設利用の周知等も併せて行い、施設の利用促進に取り組んでまいりましたので、今後も定期利用者の保持や新規利用者の獲得に努めてまいります。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	7 越谷市南部交流館																																						
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号																																						
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。																																						
指定管理者	名称 越谷市南部交流館運営協議会	所在地 越谷市南町一丁目22番13号	代表者 会長 大熊 光蔵																																				
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td style="text-align: center;">308</td> <td style="text-align: center;">308</td> <td style="text-align: center;">308</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">1,030</td> <td style="text-align: center;">1,078</td> <td style="text-align: center;">1,101</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">13,954</td> <td style="text-align: center;">14,512</td> <td style="text-align: center;">14,105</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">800,750</td> <td style="text-align: center;">805,900</td> <td style="text-align: center;">824,700</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由)</p> <p>利用者が高齢化等により利用をしなくなったため、利用件数、利用者数及び使用料のすべてが微減したと考えられます。</p>			平成30年度	平成29年度	平成28年度	開館日数(日)	308	308	308	利用件数(件)	1,030	1,078	1,101	利用者数(人)	13,954	14,512	14,105	使用料(円)	800,750	805,900	824,700	<p style="text-align: right;">[決算額] 単位:円</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">3,532,481</td> <td style="text-align: right;">3,507,926</td> <td style="text-align: right;">3,493,523</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">3,526,440</td> <td style="text-align: right;">3,491,880</td> <td style="text-align: right;">3,470,726</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: right;">6,041</td> <td style="text-align: right;">16,046</td> <td style="text-align: right;">22,797</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。</p> <p>(増減・差額の理由)</p> <p>平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			平成30年度	平成29年度	平成28年度	収入	3,532,481	3,507,926	3,493,523	支出	3,526,440	3,491,880	3,470,726	差額	6,041	16,046	22,797
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																				
開館日数(日)	308	308	308																																				
利用件数(件)	1,030	1,078	1,101																																				
利用者数(人)	13,954	14,512	14,105																																				
使用料(円)	800,750	805,900	824,700																																				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																				
収入	3,532,481	3,507,926	3,493,523																																				
支出	3,526,440	3,491,880	3,470,726																																				
差額	6,041	16,046	22,797																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	149 件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	37.4%	46.3%	16.3%	0.0%	0.0%																																		
施設を快適に利用できたかどうか	34.7%	42.2%	22.5%	0.7%	0.0%																																		
施設の利便性はどうか	27.2%	42.9%	29.3%	0.7%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	31.3%	46.3%	22.5%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容)																																							
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の利用にとって、2階の上り下りが困難である。 ・入室時に親切な対応をしていただきました。 ・蛍光灯をこまめに取り替えてほしい。 																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																							
・特になし																																							
事故等の発生状況																																							
・特になし																																							
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																							
<ul style="list-style-type: none"> ・屋上笠木の修繕工事を行いました。 ・男女トイレ床排水トラップ修繕を行いました。 ・多目的室の玄関入り口側天井灯をLEDにしました。 																																							
自主事業に関すること																																							
・特になし																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練を2回実施しました。 ・運営委員で除草作業を行いました。 																																							

総合評価	<p>南部交流館では、地元住民で構成された南部交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組みました。</p> <p>南部交流館は利用方法や利用時間などの説明を、利用者にわかりやすく丁寧に行うことを心がけていました。また、施設の修繕を迅速に行う、館内清掃を管理人が積極的に行うなど、利用者が快適に利用できるような取り組みに努めています。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、利用者数をさらに向上させ、地域交流を活性化させるような試みを行うことを期待します。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用方法や利用時間などについて目に留まりやすいように受付に掲示がされています。また、特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、利用者からの意見を管理運営に活かすため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。また、必要な修繕等を行うことで、施設の維持管理に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。また、文書についても適切な管理がされています。	

指定管理者の自己評価	<p>施設の運営については、年2回消防訓練を実施したほか、丁寧な利用説明を行うなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。また、利用者の方々に気持ちよく施設を使っただけのよう、トイレの床排水トラップの修繕や、多目的室の電灯をLED化するなど、利用者目線に立った施設管理に努めてまいりました。今後も、地域の拠点として地域の方に愛着を持ってもらうとともに、多くの方に利用していただけるように、施設の利便性向上を図ってまいります。</p>
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	8 越谷市大袋北交流館				
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市大袋北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字袋山565番地4	代表者 会長 新坂 喜助		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開館日数(日)	308	308	308		
利用件数(件)	1,099	1,205	1,262		
利用者数(人)	16,549	15,648	14,150		
使用料(円)	570,800	625,350	685,650		
(増減の理由)		(増減・差額の理由)			
<p>利用者が高齢化等により利用をしなくなったため、利用件数及び使用料が微減したと考えられます。また、イベントの参加人数が増えたことなどで、利用者数が増加したと考えられます。</p>		<p>平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	66 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	47.5%	33.9%	18.6%	0.0%	0.0%
施設を快適に利用できたかどうか	50.9%	37.3%	11.9%	0.0%	0.0%
施設の利便性はどうか	42.4%	30.5%	22.0%	5.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	44.8%	41.4%	13.8%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・量がいっぱいになり快適です。 ・楽器の練習ができるような場所がほしい。 ・自動販売機を設置していただけたら、大変ありがたい。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・特になし					
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・2階に設置してある、網戸全ての張替えをしました。 ・和室の畳の修繕をしました。 					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> ・地域交流祭を10月に開催しました。室内では、利用団体の発表会、外では、フリーマーケットや健康体操が行われ、約100の方にご来場いただきました。 ・利用者参加による館内大掃除を実施しました。 					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練を2回実施しました。 					

総合評価	<p>大袋北交流館は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。</p> <p>平成30年度、大袋北交流館では、恒例の自主事業として「地域交流祭」を開催することで地域とのコミュニケーションを図り、利用者の増加につながるような取り組みを行っていました。さらに、館内の大掃除や自衛消防訓練を運営協議会委員、管理人及び利用者で実施し、協働による運営に努められています。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、今までのように、「地域交流祭」などの交流イベントを行うことはもちろん、地域との交流を図る行事や活動をきっかけに、より多くの利用者を獲得できるよう期待します。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用方法や利用時間などについて目に留まりやすいように受付に掲示がされています。また、特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、利用者からの意見を管理運営に活かすため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の取支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。また、必要な修繕等を行うことで、施設の維持管理に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。また、文書についても適切な管理がされています。	

指定管理者の自己評価	<p>大袋北交流館では、利用方法や、利用時間については受付に提示し、利用者の方々に丁寧かつ、分かりやすく伝える工夫をしてまいりました。また、地域交流祭などの事業の実施や利用者と共に清掃活動など、地域全体のふれあいを大切にすることで、地域住民の方々とコミュニケーションを取りながら交流館の管理運営を行ってまいりました。今後も引き続き、地域との交流を図り、地域全体のふれあいの場として、利用者に寄り添った運営を続けてまいりたいと考えております。</p>
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	9 越谷市桜井交流館				
施設の所在地	越谷市大字大泊730番地2				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市桜井交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大泊730番地2	代表者 会長 佐藤 佐		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開館日数(日)	308	308	308		
利用件数(件)	1,525	1,583	1,523		
利用者数(人)	22,007	22,796	21,304		
使用料(円)	986,600	1,021,200	1,013,100		
(増減の理由)					
夏季に創作室の空調新規交換工事を行い、利用できない期間が生じたため、前年と比較して利用件数、利用者数及び使用料がいずれも微減したと考えられます。					
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
収入	3,633,501	3,598,223	3,555,973		
支出	3,492,328	3,567,171	3,555,973		
差額	141,173	31,052	0		
※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。					
(増減・差額の理由)					
平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入額が増額しています。また、支出額は消耗品の支出が抑えられたため、減額しています。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	116 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	35.1%	43.9%	21.1%	0.0%	0.0%
施設を快適に利用できたかどうか	28.1%	43.0%	29.0%	0.0%	0.0%
施設の利便性はどうか	18.4%	29.8%	45.6%	5.3%	0.9%
総合的な感想はどうか	21.2%	47.8%	30.1%	0.9%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房を早く完備してください。 ・利用について地域によりアピールできると良い。 ・受付事務の方はいつも明るく皆さんとても感じが良いです。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・小会議室のドアから隙間風が入ってきてしまい、寒いとの意見があったため、ドアの隙間を厚紙で覆うことで風を通さないようにしました。 ・創作室と多目的室の空調が故障しているので、修繕してほしいとの要望がありました。平成30年度市の予算で対応済です。 		
苦情	1 件	対応済 1 件			
要望	1 件	対応済 1 件			
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・外玄関のコンクリートに段差が発生したため、段差を埋める修繕をしました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・自衛消防訓練を2回実施しました。					

総合評価	桜井交流館は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれました。 平成30年度、桜井交流館では、利用方法や利用時間などの説明を、利用者にわかりやすく丁寧に行うことを心がけていました。また、利用者の意見を運営に反映させるように心がけ、運営協議会定例会議で意見を交わし解決を図りながら、利用者が快適に施設を利用できるよう積極的に細やかな修繕を行っていました。その結果、安定した利用者数・使用料収入が維持されています。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後とも、地域に根付いた交流拠点として、利用者が満足できるよう安定したサービス提供に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用方法や利用時間などについて目に留まりやすいように受付に掲示がされています。また、特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、利用者の意見を管理運営に活かすため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2	職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を主催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。また、必要な修繕等を行うことで、施設の維持管理に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	桜井交流館は、毎年、自治会や室内競技（卓球等）などの活動に利用されることが多く、地域交流を支える拠点施設として運営しています。幅広い年齢層の利用者に活用され、地域活動の拠点としての役割を果たしています。また、自衛消防訓練では、運営委員を中心として利用者にも参加の声掛けを行ったり、利用者に対して親身な対応を行い、親しみやすさを持っていただけるような運営に努めています。丁寧に利用者の方に接し、利用者の意見に耳を傾け迅速に行動に移すことで、安定した利用者の獲得にも貢献しています。 今後においても、自治会やクラブ・サークルの利用に限らず幅広い分野の地域交流の拠点として重要な役割を果たせるように、また、すべての利用者に公平に利用していただくとともに、利用者が快適に、活発に利用できるように施設の管理・運営に努めてまいります。
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	10 越谷市南越谷交流館																																		
施設の所在地	越谷市南越谷五丁目15番地4																																		
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。																																		
指定管理者	名称	越谷市南越谷交流館運営協議会	所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4 代表者 会長 前川 佳也																																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																		
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																
開館日数(日)	308	306	307																																
利用件数(件)	1,231	1,188	1,230																																
利用者数(人)	14,418	13,296	13,368																																
使用料(円)	878,400	867,500	897,700																																
(増減の理由)	卓球等の室内運動の新規団体が増加したことなどで、利用件数及び利用者数、使用料のすべてが増加したと考えられます。																																		
	[決算額] 単位:円																																		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																
収入	3,514,595	3,482,445	3,459,526																																
支出	3,514,595	3,482,445	3,459,526																																
差額	0	0	0																																
(増減・差額の理由)	平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。																																		
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>平成31年3月1日～平成31年3月31日</td> <td>回収数</td> <td>113 件</td> </tr> </table>			調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。			実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者	実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	113 件																				
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																
実施期間	平成31年3月1日～平成31年3月31日	回収数	113 件																																
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目／割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>53.1%</td> <td>34.5%</td> <td>12.4%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設を快適に利用できたかどうか</td> <td>40.2%</td> <td>35.7%</td> <td>22.3%</td> <td>1.8%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利便性はどうか</td> <td>24.3%</td> <td>25.2%</td> <td>40.5%</td> <td>9.0%</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>32.1%</td> <td>37.5%</td> <td>28.6%</td> <td>0.9%</td> <td>0.9%</td> </tr> </tbody> </table>					アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	53.1%	34.5%	12.4%	0.0%	0.0%	施設を快適に利用できたかどうか	40.2%	35.7%	22.3%	1.8%	0.0%	施設の利便性はどうか	24.3%	25.2%	40.5%	9.0%	0.9%	総合的な感想はどうか	32.1%	37.5%	28.6%	0.9%	0.9%
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																														
職員の対応はどうか	53.1%	34.5%	12.4%	0.0%	0.0%																														
施設を快適に利用できたかどうか	40.2%	35.7%	22.3%	1.8%	0.0%																														
施設の利便性はどうか	24.3%	25.2%	40.5%	9.0%	0.9%																														
総合的な感想はどうか	32.1%	37.5%	28.6%	0.9%	0.9%																														
	(主な意見等の内容) ・調理室がきれいに掃除されていないときがある。 ・2階の多目的室にレースのカーテンを設置してほしい。 ・インターネットで部屋の予約が出来るようになってほしい。																																		
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	・特になし																																		
事故等の発生状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事故</td> <td>1件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な事例の対応状況) 利用者の車が施設から出ようとした際、誤って門扉に接触した。原因者の瑕疵のため、原因者側の保険にて修繕を行いました。</p>					種別	件数	事故	1件																										
種別	件数																																		
事故	1件																																		
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> 1・2階の女性洋式トイレでパッキン及び配管の劣化があり水漏れが生じたため、修繕しました。 卓球台の脚が故障したため、修繕しました。 多目的室に鏡を設置しました。 																																		
自主事業に関すること	・特になし																																		
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・自衛消防訓練を2回実施しました。																																		

総合評価	<p>南越谷交流館の運営は、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組みました。</p> <p>平成30年度、南越谷交流館では、地域に根付いた居心地良い交流館にすることを目標に、利用者の要望に耳を傾け、意見をできるだけ反映させることで利用者目線に立った運営を心がけていました。また、施設の定期利用団体だけではなく、クラブ・サークルの新設を勧めるなど、利用者の拡大に努めました。さらに、利用者とも密にコミュニケーションをとり、交流館に愛着を持っていただけるよう努めていました。その結果、特に昼間における安定利用を維持しています。これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、利用者の声に耳を傾ける意識を保持し、稼働率の向上が図られるよう期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	<p>利用方法や利用時間などについて目に留まりやすいように受付に掲示がされています。また、特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。</p>
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	<p>利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、利用者の意見を管理運営に活かすため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めています。</p>
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	<p>運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。</p>
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	<p>運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。</p>
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	<p>日々の利用で利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。また、必要な修繕等を行うことで、施設の維持管理に努めています。</p>
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	<p>運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。また、文書についても適切な管理がされています。</p>

指定管理者の自己評価	<p>当交流館は、室内運動団体の活動が活発であり、継続して利用する団体が多く、安定した利用状況となっています。高齢の利用者が多いため、安心・安全に利用できるような施設の管理運営に特に努めています。また、利用者の利便性を維持・向上するため、運営協議会定例会議を開催し要望等に対し協議・検討するなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。常に利用者目線に立った管理運営を行うことで、利用者の要望に対し迅速に対応しています。これからも、利用者へ寄り添った対応を引き続き行い、今まで以上に、愛着を持てる地域交流の場として気持ちよく利用していただけるよう努めてまいります。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	11 越谷市市民活動支援センター				
施設の所在地	越谷市弥生町16番1号 越谷ツインシティBシティ 4階・5階				
設置の目的	市民の営利を目的としない自主的かつ主体的な公共活動への参加を促進し、及び市民活動を行う団体を支援することにより、もって誰もが住みよい地域社会の実現及び協働のまちづくりの推進を図るとともに、市民文化の向上に資するための施設である。				
指定管理者	名称 アイル・オーエンスグループ アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス	所在地	さいたま市浦和区常盤五丁目2番18号 代表者 アイル・コーポレーション株式会社 代表取締役 田口幸隆		
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)市民活動を推進するための事業等に関する業務(観光・物産業務、図書等貸出業務を含む) (2)管理施設の使用許可に関する業務 (3)管理施設等の維持管理に関する業務 (4)管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
市民活動支援センター	168	156	144		
中央図書館	352	352	353		
団体登録数	168	156	144		
事業数	141	145	145		
事業参加者数	15,094	17,532	12,868		
使用料(円)	904,200	823,700	753,400		
開室日数(日)	352	352	353		
来室者数(件)	291,933	295,411	302,312		
貸出利用者数(人)	111,184	112,504	117,520		
貸出数(点)	341,443	351,349	368,817		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
収入	99,974,000	101,500,000	99,974,000		
支出	99,974,000	100,209,008	99,974,000		
差額	0	1,290,992	0		
[決算額] 単位:円					
※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成29年度は市民活動支援センター広報紙を全戸配布するにあたって増額されていましたが、平成30年度は広告収入や経費削減により減額となりました。					
(増減の理由) 市民活動支援センターについては、施設の認知度の向上や市民活動の多様化に伴い、登録団体の増加が見られます。一方、実施事業数については、毎年事業の見直しを行っているため減少しており、事業参加数についても、事業全体の参加者数が減少したことにより、前年度比で減少しています。使用料の増加については、ロッカー・メールボックス使用料の増加によるもので、平成31年度に向けて利用申請をされた団体が多かったため増加していると考えられます。 中央図書館については、これまで、多様な図書をバランスよく収集し、蔵書も一定程度安定してきましたが、新規利用者の増加が伸び悩んでいます。ただし、利用者参加型掲示板等の事業により図書室の利用促進を図ったため、来室者数はほぼ横ばいとなりました。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年11月1日～平成30年12月14日	回収数	375 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	42.4%	32.6%	23.6%	0.5%	0.8%
施設の状況はどうか	45.3%	39.8%	13.3%	0.8%	0.8%
施設の利用目的が達成できたか	30.1%	36.3%	31.8%	0.8%	0.8%
総合的な感想はどうか	36.5%	41.4%	20.7%	0.8%	0.5%
(主な意見等の内容) ・利便性が高く、落ち着いた環境である。 ・施設の継続をお願いします。 ・机や椅子を増やして欲しい。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況			
要望	1件	対応済 1件	(主な事例の対応状況)		
苦情	2件	対応済 2件	・休憩中の職員の話し声が図書室内に聞こえるとお声を受け、職員の休憩場所を事務室入口付近から更衣室内に変更しました。(図書室)		
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
図書室内のカーペットのはがれや、4階男性用トイレの排水溝の詰まりなどの小規模修繕は、適宜職員が対応しました。					

自主事業に関すること**【支援センター】**

- ・多目的スペースに、ひな人形／五月人形／七夕飾り／ハロウインの飾り付けを行い、来所者に季節感を味わっていただきました。また、昨年に続きひな人形飾りは、指定事業「新派つるし雛inななサボ」と連携して装飾しました。
- ・新聞各紙に掲載された全国のNPO／市民活動に関する記事および市内の話題に関する記事を切り抜き、コミュニケーションボードの「ななサボ新聞コーナー」に掲示しました。

【中央図書室】

- ・利用者参加型掲示板を設置し、「七夕」や「今年の目標」を来室者に記入いただき、掲示しました。
- ・折り紙遊びの講座を2回実施しました。新たな取り組みとして、講座に参加されるシニア層が増えたため、机と椅子を使った事業を行いました。
- ・平成最後の年に、平成の活躍者をテーマに取り上げるなどして、短期間ながら複数回の貸出しもみられました。
- ・折り紙やしおりの配布は職員のスキルアップにより、季節感を重視しながら、難易度の高いものにも取り組みました。

【観光・物産情報コーナー】

- ・観光促進のための事業であるレンタサイクルの貸出は、年間で131件の利用がありました。
- ・観光・物産情報コーナーのモニターに登録団体から寄贈を受けたDVDを、観光PRの一環として毎日午前9時～正午に放映しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)**【支援センター】**

- ・新規の事業として、市民活動団体と市民・企業をつなぐマッチングイベント「あなたと〇〇をつなぐ3分プレゼン交流会」を開催しました。
- 市内外の市民活動団体と企業が日頃から取り組んでいる公益的な活動や計画している事業、求めている活動資源について3分間でプレゼンテーションを行うプレゼンタイムと、発表団体と観覧者が交流する交流タイムの2部構成で行いました。当日は登録団体のみならず、市内の企業や市外の市民活動団体の発表もありました。
- ・埼玉県主催の「彩の国地域デビュー万博」(会場:イオンレイクタウン)にパネル展示で参加し、当センターの周知を図りました。

【中央図書室】

- ・新規の取り組みとして、利用者参加型掲示板で、9月17日(日)の敬老の日に向け、特に高齢者の交流の場としてこの掲示板を楽しんでいただくことを意識して実施し、川柳18枚、絵手紙34枚が寄せられました。
- ・ふれあいルームで、恒例の来年のカレンダーを折り紙作品で飾り付け、完成させました。飾り付けに時間が掛かることを配慮し会場では、作品の飾り付け作業を簡易化し、飾り付け用のキットを終了後に図書室で配布することにしました。

【観光・物産情報コーナー】

- ・観光・物産情報コーナーの活性化を図り、多くの市民に利用していただくため、「観光的要素をもったまちづくり」に取り組む団体及び個人の活動紹介や成果発表、資料等の展示を11月より開始しました。期間中は展示の観覧を目的とした来場者も多く見られ、運用開始前(4月～10月)の月平均218人に対し、運用開始後(11月～3月)の月平均が321人と、大きく増加しました。
- ・埼玉六宿スタンプラリーの台紙を配架しました。また、越ヶ谷宿定期ガイドツアー「越ヶ谷宿穴場めぐり」のスタート地点として観光協会へ協力しました。
- ・観光物産推進事業として、今年度は観光協会の観光ボランティアガイドに協力を仰ぎ、旧日光街道越ヶ谷宿を歩いて郷土への理解を深めるまち歩き講座「わがまち越谷自慢～越ヶ谷宿を歩いて巡る～」を開催しました。

総合評価	<p>市民活動支援センターは、市民活動の活性化や活動団体の育成などを目的としている施設です。 平成30年度の実施事業数は前年度比で4事業減の141事業となっており、市民活動の促進に十分役割を果たした事業や既存事業として定着しなかった事業をやめ、新規事業を実施し新しい層を取り込むための取組みをしました。登録団体数は、12団体増の168団体となりました。 観光・物産情報コーナーでは、「観光的要素をもったまちづくり」に取り組む団体及び個人の活動紹介や成果発表、資料等の展示を11月より開始した結果、コーナー観覧者の人数が増加しました。 センターまつりは、平成30年度にななサボまつりへと名称を変え、来場者数も前年度比1,000人増の約6,000人でした。市民活動団体と指定管理者の相互理解が深まり、市民に定着してきたと考えられます。 中央図書室では、蔵書冊数、CD・DVDの視聴覚資料ともに、計画的に蔵書の整備がされています。また、テーマに沿った企画展、おすすめ図書の実施や利用者との交流を目指した掲示板等、利用促進につながる事業を実施するほか、「ふれあいルーム」の実施により、様々な世代が楽しめるよう工夫を行うなど、サービスの向上に努めています。 こうした創意工夫を行いながら、協定に示した事業を着実に進めており、総合的に判断して、施設の管理運営は適正に行われていると評価しました。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0

総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できるもの」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限」や「使用時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	連絡ノート等を活用し、スタッフが利用者に関する情報を共有することにより、公平・適正な対応に努めています。また、活動室等の利用申請時において、活動内容や人数を把握し適切に案内することで、平等利用が確保されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 市民の市民活動への参加を促進し、市民活動を行う団体を支援する事業を有効かつ適正に提供しているか		2
3 協働のまちづくりの推進を図るため、登録団体の活動の支援を行っているか		2
4 協働のまちづくりの推進を図るため、個人や団体とのコーディネート機能を発揮しているか		2
5 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
6 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
7 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	ロッカー・メールボックスの申請漏れがないよう利用者呼びかけを行い、施設利用の利便性の向上につなげています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	管理会社に施設設備の保守点検等を委託することにより、単独発注に比べ経費の削減が図られています。また、備品の破損について、簡単なものは職員が直すなど支出を抑制する努力が見られます。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	消防訓練を行うとともに、訓練参加職員全員が越谷消防署の指導によるAEDの使用方の講習を受け、危機管理について必要な訓練が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	図書室の利用者から、休憩中の職員の話し声が図書室内に聞こえるとの指摘を受け、職員の休憩場所を事務室入口付近から更衣室内に変更するなど、苦情等に対する対応が行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	毎月、市と連絡調整会議を開催し、連携体制を整えるよう努めています。また、各施設の利用がないときには冷暖房を切る、コンセントを抜き待機電力を抑える等、環境に配慮した管理が行われています。	

指定管理者 の自己評価

今年度の支援センター来所者数は、前年度と比較し11,820人減の92,572人となりましたが、観光・物産情報コーナーの来所者数については、前年度と比較し95人増の3,135人となりました。

毎年9月に開催している「センターまつり」の名称を今年度より「ななサボまつり」に変更し、第7回ななサボまつりとして9月9日(日)に開催しました。例年同様、登録団体や公募の市民で構成された実行委員会で企画から運営まで行い、当日は支援センター内と駅前ロータリーの2会場に約6,000人が来場しました。団体活動のPRや支援センターの周知拡大のみならず、市民活動団体・企業・地域の連携強化にも大きな効果がありました。

施設運営をより円滑に行うために、地域団体、市民活動団体、企業、商工会議所、観光協会、学識経験者、公募による市民で構成される懇談会を2回開催しました。毎回活発な意見交換をさせていただき、平成31年2月に報告書をまとめました。2年間の会議内容を踏まえ、施設運営の改善に努めました。

観光・物産情報コーナーの活性化を図り、多くの市民に利用していただくため、「観光的要素をもったまちづくり」に取り組む団体及び個人の活動紹介や成果発表、資料等の展示を11月より開始しました。期間中は展示の観覧を目的とした来場者も多く見られ、運用開始前(4月～10月)の月平均218人に対し、運用開始後(11月～3月)の月平均が321人と、大きく増加しました。

今年度の中央図書室来室者数は、前年度と比較し3,478人減の291,933人となりました。カウンターで折り紙、しおりを配布し、来室の楽しみにつなげる、テーマに沿った資料の展示を行う、企画展示やおすすめ図書の実施、利用者との交流を目指した掲示板等、利用促進につながる事業を継続して実施し、サービスの向上に努めました。

中央図書室主催のおはなし会実施にあたり、実務研修のほか、市立図書館主催の児童文学講座や児童サービス研修会を受講し、読み聞かせについて理解を深めました。

折り紙遊びを楽しむ「ふれあいルーム」では、好評だった来年のカレンダーの作成、初めての試みである立体クリスマスツリー作成を実施し、参加者に大変喜んでいただくことができました。クリスマス飾りをテーマにした絵本の読み聞かせを行い、和やかなイベントになりました。

今年度も、「市民参加」と「協働」の理念の下、自治基本条例を体現する施設として、さまざまな事業や取組みを通じて市民活動の促進と施設の認知度向上に努めることにより、越谷市の「住みよい自治のまちづくり」の推進に寄与できたものと考えます。

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	12 越谷市斎場					
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1					
設置の目的	公衆衛生その他公共の福祉の向上を図るための斎場施設である。					
指定管理者	名称 PFI越谷広域斎場株式会社	所在地 越谷市大字増林3989番地1	代表者 代表取締役 森田 兼光			
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで					
所管課名	市民協働部 市民課					
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1) 施設の使用許可等に係る事務 (2) 火葬証明の交付 (3) 施設の維持管理に係る事務 (4) 物品の維持管理に係る事務 (5) 管理運営に係る事務 (6) 周辺住民との対応等						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況				
		[決算額] 単位:円				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度			
開場日数(日)	362	363	363			
利用(火葬)件数(件)	4,102	3,857	3,818			
利用(動物火葬)件数(件)	1,002	1,018	962			
式場利用件数(件)	1,088	1,033	1,119			
使用料(円)	245,963,500	240,623,500	254,825,000			
(増減の理由)		平成30年度は、3年に1度の祭壇洗浄がないため、収入について減額となりました。 支出についても、印刷製本費、通信運搬費の削減により、経費の縮減が図られました。				
市外扱いの火葬件数の減少により火葬料金は減少しましたが、式場利用が前年に比して増加したため、全体では増収となりました。		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)				
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	葬儀業者経由で依頼し、ご遺族から直接返信用封筒にて回収	対象者	施設利用者			
実施期間	平成30年11月1日～平成30年11月30日	回収数	107件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	41.9%	34.6%	17.5%	0.2%	0.0%	5.9%
施設の状況はどうか	40.6%	39.0%	13.5%	0.9%	0.1%	5.9%
総合的な感想はどうか	52.3%	35.5%	7.5%	0.0%	0.0%	4.7%
(主な意見等の内容)						
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレに紙タオルやエアータオルを設置してほしい。 ・道路標識を充実してほしい。 ・施設がとてもきれいで、収骨担当の方がとても丁寧で説明も解りやすく、別々の部屋での火葬も良かった。 ・初めての利用で施設が広く、迷うこともありましたが、スタッフの方が親切に説明いただきありがとうございました。 						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
苦情	1件	対応済 1件	<ul style="list-style-type: none"> ・動物火葬入口の表示をわかりやすくして欲しいと要望があり、看板に表示を追加しました。 			
事故等の発生状況						
種別	件数	(主な事例の対応状況)				
怪我	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・昼、駐車場の車止めにつまずいて転倒、出血があったため、救急車を手配しました。 				
体調不良	9件	<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀中や収骨中に気分を悪くされた方に、救急車を手配しました。 				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートに寄せられた意見対応で、お清め室椅子40脚布地貼替を行いました。 ・第1式場、第2式場の格子壁及び式場2の椅子1脚の修繕を行いました。 						
自主事業に関すること						
<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
<ul style="list-style-type: none"> ・フィルムコミッション事業に協力し、越谷市のPR及びイメージ向上に貢献しました。(ドラマ撮影:3件) 						

総合評価	指定管理者として基本協定書に基づき斎場業務を適正に運営しています。アンケートの調査結果では、接客対応や各所で職員の親切でわかりやすい説明をされていて大変高い評価をいただいています。管理経費については、施設全体の管理を見据えながら、必要最小限のコストで適正に執行されています。今後も、引き続き利用者の立場に立って運営していただくとともに、利用者の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応、満足いただけるような管理運営に期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	施設の利用にあたり、登録している業者であれば市内外を問わず24時間何時でも予約ができるシステムを備えて、利用者が分け隔てなく利用できるように配慮されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	施設の維持管理については、利用者に不快な気持ちを与えないように清潔感、快適感を保ち安全に利用できるように行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	機器の運転時間の削減や、照明などの間引き・消灯を行い、光熱水費を抑制して経費削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	各部門ごとに監督者を配置して業務や職員の管理を行うとともに、防災教育及び自衛消防訓練等の防災に関する研修を行い、人材育成に努めています。また施設の賠償保険に加入し斎場内での事故等に備えています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者から苦情や要望等が寄せられたときは、適宜早急に対応し施設の運営に活かしています。また施設の維持管理は、運営維持管理年間計画書に基づき計画的に修繕を行っています。突発的な緊急修繕についても対応しています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	緊急時には市や関係機関との連絡体制が整えられています。利用者の個人情報については、外部に情報が漏洩しないよう十分な注意を図っており、受領・文書等についても鍵のかかるロッカーに保管されています。	

指定管理者の自己評価	<p>〔安全、安心に施設をご利用頂きお帰りいただくこと〕を基本理念とし、ご利用者の心情に配慮した運営を行ってきました。斎場は、平成17年8月の開所から13年が経過していることから、日常点検、定期的な保守点検等の施設管理を行っています。老朽化している設備等については、市と協議の上、計画的な修繕を行っています。</p> <p>アンケートの調査結果でも、施設の運営、施設・設備、総合的印象など、全体的に大変高い評価を得ており、良好な運営ができたと評価しています。また利用者からのご意見、ご要望について、できる限り施設運営や人材育成に反映できるように市と連携を図り、利用者の方々が安全で安心して利用していただけるよう施設管理、サービスの向上に努めてまいります。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	13 越谷市立老人福祉センターけやき荘																																					
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地																																					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																																					
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦																																			
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで																																					
所管課名	福祉部 福祉推進課																																					
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)生活相談及び健康相談に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (3)機能回復訓練の実施に関すること (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																					
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																			
開館日数(日)	292	290	294																																			
利用者数(人)	77,867	81,238	88,418																																			
使用料(円)	317,400	292,600	272,600																																			
(増減の理由)	館内施設利用に伴う市外利用者の増加に伴い使用料が増加しました。																																					
	[決算額] 単位:円																																					
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																			
収入	59,362,000	59,362,000	59,362,000																																			
支出	59,026,300	59,071,102	59,302,842																																			
差額	335,700	290,898	59,158																																			
(増減・差額の理由)	事務器具什器費支出について、見積り合わせの結果安価で購入することができたため、支出額が減少しました。																																					
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 対象者 施設利用者 実施期間 平成31年2月1日～平成31年2月28日 回収数 301件																																					
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目／割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>26.6%</td> <td>46.8%</td> <td>22.9%</td> <td>0.7%</td> <td>0.0%</td> <td>3.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>24.3%</td> <td>49.2%</td> <td>22.9%</td> <td>0.7%</td> <td>0.0%</td> <td>3.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>16.9%</td> <td>41.9%</td> <td>31.2%</td> <td>2.7%</td> <td>2.3%</td> <td>5.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>18.9%</td> <td>45.5%</td> <td>27.9%</td> <td>2.3%</td> <td>0.0%</td> <td>5.3%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・9時から使用できるように。 ・テレビ前のテーブルだけ多すぎて狭く、間を歩くのにきつい。 ・カラオケ場の半分を使えるように欲しい。(畳部屋) ・茶室など利用率が低くなっているが、利用法など一般意見を募った方が良い。 ・職員の対応が他に比べてとても満足しています。			アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	職員の対応はどうか	26.6%	46.8%	22.9%	0.7%	0.0%	3.0%	施設の状況はどうか	24.3%	49.2%	22.9%	0.7%	0.0%	3.0%	施設の利用目的が達成できたか	16.9%	41.9%	31.2%	2.7%	2.3%	5.0%	総合的な感想はどうか	18.9%	45.5%	27.9%	2.3%	0.0%	5.3%
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																
職員の対応はどうか	26.6%	46.8%	22.9%	0.7%	0.0%	3.0%																																
施設の状況はどうか	24.3%	49.2%	22.9%	0.7%	0.0%	3.0%																																
施設の利用目的が達成できたか	16.9%	41.9%	31.2%	2.7%	2.3%	5.0%																																
総合的な感想はどうか	18.9%	45.5%	27.9%	2.3%	0.0%	5.3%																																
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要望</td> <td>3件</td> <td>対応済 1件</td> </tr> </tbody> </table> ・風呂場のいす変更の要望があり対応しました。 ・電位治療器増設の要望がありました。 ・カラオケの音量が低いため活気がないと要望がありましたが、大勢の方を考慮し音量は現状のままとしています。			種別	件数	処理状況	要望	3件	対応済 1件																													
種別	件数	処理状況																																				
要望	3件	対応済 1件																																				
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>救急搬送</td> <td>2件</td> </tr> </tbody> </table> ・男性が入浴中意識が朦朧となり、救急車を手配しました。 ・男性が入浴後意識が無くなりAEDを手配、電気ショックは必要ありませんでした。同時に救急車を手配し、その後意識が回復しました。			種別	件数	救急搬送	2件																															
種別	件数																																					
救急搬送	2件																																					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・消防設備点検・建築設備点検指摘箇所については、緊急性を考慮し速やかに対応しました。 ・設備にかかる不良箇所については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。 ・公共施設点検マニュアルに基づき点検を実施し、優先順位や予算を考慮し対応しました。 ・夜間防犯のため、外灯不点箇所LED照明器具交換修繕を実施し、安全対策を図りました。																																					
自主事業に関すること	・ポイント制度を導入し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の開拓に努めました。																																					
事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)	・施設テーマである娯楽と教養を生かした事業として、「カラオケでゼロ目にチャレンジ」(年6回)、「けやきスマイル(落語)」(年2回)、「歌声ひろば」(年2回)、「ウェルカムけやき荘」(年4回)を教養娯楽室において開催し、新規利用者の開拓に努めました。 ・終活セミナーや片付け講座などニーズに即した事業を実施し、好評を得ました。 ・老人クラブ連合会事務局として、越谷市総合事業住民主体サービスBの連絡調整等を地域包括支援センターや役員等と行いました。また、主体的に活動できるよう各種会議・事業の支援に努めました。																																					

総合評価	越谷市立老人福祉センターけやき荘では、利用者のニーズに着目し「終活セミナー」や「片付け講座」等の実施や、従来のカラオケ以外に歌関連の事業を拡大するなど、常に最新の情報を事業に反映し、利用促進や利用者のさらなる健康増進に努めています。 また、開設から34年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。さらには、老人クラブ連合会事務局として、従来の活動だけでなく、市の事業にも積極的に参画するなど、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。 今後は、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇・案内等は接遇研修に基づき行われ、軽度認知症の方や体の不自由な方等はその方々にわかりやすく理解いただけるよう対応されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者を対象としたアンケート調査(年1回)や講座終了後のアンケートを随時行い、利用者の意見を反映させ「終活セミナー」や「片付け講座」などニーズに合った講座が開催されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、施設内の運営に努めています。また契約時に一括で行うことによって経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員を随時研修会へ参加させるなど積極的な人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努めています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催するほか、各担当者による4館担当者会議を毎月開催し、業務改善の積極的な意見交換が行われています。	

**指定管理者
の自己評価**

当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでいます。

けやき荘のテーマである「娯楽と教養」を意識し、事業や各種教室・講座を企画しています。継続事業として「ウェルカム！けやき荘」「けやきスマイル♪」「カラオケでソロ目にチャレンジ！」を昨年度より実施し、新規利用者拡大を図りました。「いきい元気教室」とした介護予防や健康増進事業である体操等を教養娯楽室で実施し、より多くの方にご参加いただきました。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の地域包括支援センターに連絡をしたり、当協議会の事業内容の情報提供を行うなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。

施設管理としては、昭和59年の開所から34年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施し、老朽化している設備等については市と協議の上、計画的に修繕を実施しています。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

平成30年度に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	13 越谷市立老人福祉センターけやき荘				
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地				
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	代表者	杉本 昭彦		
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで				
所管課名	福祉部 福祉推進課				

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
開館日数(日)	292	290	294	295	295
利用者数(人)	77,867	81,238	88,418	94,447	96,325
使用料(円)	317,400	292,600	272,600	243,800	196,200

管理経費の収支状況					
	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
収入	59,362,000	59,362,000	59,362,000	59,362,000	59,362,000
支出	59,026,300	59,071,102	59,302,842	59,344,813	59,361,012
市への戻入額	335,700	290,898	59,158	17,187	988

評価点					
	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価					
<p>越谷市立老人福祉センターけやき荘の管理運営は、独自の接遇ハンドブックを作成し、研修を行うことで、職員が統一された認識をもって利用者の対応が行われています。けやき荘は昭和59年の開設であるため、施設の老朽化が目立ってきている中、計画的に修繕を実施し利用者の安全性や利便性に配慮した管理に努めるとともに、毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するなど、適正な管理運営が行われています。また、老人クラブの事務局として、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。</p> <p>引き続き、けやき荘のテーマである「娯楽と教養」を意識し、事業や各種教室・講座を企画して健康増進に努めていただくことを期待します。</p>					

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘																																					
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地																																					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																																					
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦																																			
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで																																					
所管課名	福祉部 福祉推進課																																					
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)生活相談及び健康相談に関する事 (2)生業及び就労の指導に関する事 (3)機能回復訓練の実施に関する事 (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関する事 (5)老人クラブ活動の育成に関する事 (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																					
	[決算額] 単位:円																																					
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																			
開館日数(日)	292	289	293																																			
利用者数(人)	88,845	85,311	96,321																																			
使用料(円)	29,000	39,800	48,600																																			
(増減の理由)	くすのき荘を利用している団体数の増加に伴い、利用者数も増加しました。																																					
	[収入]																																					
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																			
収入	67,337,000	67,337,000	67,337,000																																			
支出	67,178,708	67,139,922	67,239,390																																			
差額	158,292	197,078	97,610																																			
(増減・差額の理由)	事業費及び事務費の支出が増えたため増加しました。																																					
利用者アンケート調査の実施方法	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																			
実施期間	平成31年2月1日～平成31年2月28日	回収数	810 件																																			
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>19.4%</td> <td>49.6%</td> <td>28.8%</td> <td>0.5%</td> <td>0.1%</td> <td>1.6%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>20.2%</td> <td>51.7%</td> <td>25.6%</td> <td>0.9%</td> <td>0.1%</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>14.6%</td> <td>45.3%</td> <td>35.4%</td> <td>2.8%</td> <td>0.1%</td> <td>1.7%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>15.2%</td> <td>50.1%</td> <td>30.1%</td> <td>1.6%</td> <td>0.0%</td> <td>3.0%</td> </tr> </tbody> </table>			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	職員の対応はどうか	19.4%	49.6%	28.8%	0.5%	0.1%	1.6%	施設の状況はどうか	20.2%	51.7%	25.6%	0.9%	0.1%	1.5%	施設の利用目的が達成できたか	14.6%	45.3%	35.4%	2.8%	0.1%	1.7%	総合的な感想はどうか	15.2%	50.1%	30.1%	1.6%	0.0%	3.0%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																
職員の対応はどうか	19.4%	49.6%	28.8%	0.5%	0.1%	1.6%																																
施設の状況はどうか	20.2%	51.7%	25.6%	0.9%	0.1%	1.5%																																
施設の利用目的が達成できたか	14.6%	45.3%	35.4%	2.8%	0.1%	1.7%																																
総合的な感想はどうか	15.2%	50.1%	30.1%	1.6%	0.0%	3.0%																																
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車スペースが少ない。 ・クラブ活動の時間を長くしてほしい。 ・他館休館時にお風呂の利用者が多く、湯船に髪の毛が浮いている。 																																					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況)																																					
種別	件数	処理状況	・5月(連休)の休館は不快である。 →休日については条例で定められている旨を説明しました。 ・カラオケルームは常時戸を閉めて、音が外に流れないので、ゆっくり静養出来て、とても快い。他館も考えるべき。 →それぞれの施設の建物の構造が違うため、統一することは難しいと回答しました。 ・玄関に手すりをつけてください。 →玄関が狭く、手すりの設置が難しいため椅子を設置しています。 ・駐車場・浴室等の拡張を希望。 →限られたスペースとなっている旨を説明し、ご理解いただきました。																																			
要望	4件	対応済 4件																																				
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況)																																					
種別	件数	・入館直後大広間で倒れ、嘔吐等があったため、救急隊を要請し、病院へ搬送しました。																																				
体調不良	1件																																					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> ・設備点検等を定期的に行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しました。 ・設備の修繕については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。 ・大規模な修繕に関してはその都度、市へ報告、提案し、早期対応を心がけています。 																																					
自主事業に関する事	<ul style="list-style-type: none"> ・民間スポーツクラブと連携を図り、健康増進事業に積極的に取り組みました。 ・引き続きポイント制度を導入し、事業への積極的な参加を促すと共に新規利用者の拡大を図りました。 																																					
事業に関する事(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> ・当協議会生活支援課と連携し、車いす貸し出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。 ・事業終了時のアンケート調査のほか、年1回全利用者を対象としたアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。 ・利用者懇談会を開催し、利用者の声を直接聴く場を設けました。 																																					

総合評価	越谷市立老人福祉センターくすのき荘は、民間スポーツクラブ等と連携した事業を行う中で、利用促進や利用者のさらなる健康増進に努めています。 また、開設から25年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇・案内等は接遇研修に基づき行われ、軽度認知症の方や体の不自由な方等はその方々にわかりやすく理解いただけるよう対応されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者を対象としたアンケート調査（年1回）や利用者懇談会を行い、利用者のニーズに合った講座の開催に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、施設内の運営に努めています。また契約時に一括で行うことによって経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	職員を随時研修会へ参加させるなど積極的な人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		3
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努めています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催するほか、各担当者による4館担当者会議を毎月開催し、業務改善の積極的な意見交換が行われています。	

**指定管理者
の自己評価**

当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでいます。

くすのき荘は今年度も民間スポーツクラブとの連携事業「いきいき元気スポーツ教室」、また、体力づくり講習会、ウォーキング講座等の自宅でもできる単体指導を実施し、楽しみながら運動習慣を身につけていただく内容で、60歳以上の方の介護予防・健康増進を図りました。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当協議会の事業内容の情報提供を行うなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。

施設管理としては、平成5年の開所から25年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施し、老朽化している設備等については市と協議の上、計画的に修繕を実施しています。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

平成30年度に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘				
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地				
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	代表者	杉本 昭彦		
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで				
所管課名	福祉部 福祉推進課				

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
開館日数(日)	292	289	293	230	294
利用者数(人)	88,845	85,311	96,321	73,769	101,952
使用料(円)	29,000	39,800	48,600	21,400	45,200

管理経費の収支状況

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
収入	67,337,000	67,337,000	67,337,000	67,337,000	67,337,000
支出	67,178,708	67,139,922	67,239,390	67,234,621	67,325,517
市への戻入額	158,292	197,078	97,610	102,379	11,483

評価点

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価

越谷市立老人福祉センターくすのき荘の管理運営は、社協だよりや随時更新しているホームページでの周知のほか積極的に利用者の声を取り入れるなど、積極的な利用促進が図られています。
また、くすのき荘では、施設のテーマ・特徴を生かした教養講座等を積極的に展開され、参加者からも評価が得られています。
引き続き、くすのき荘のテーマである「趣味と学習」を意識し、施設の機能・効用を十分に発揮して、高齢者の健康増進に努めていただくことを期待します。

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘																																								
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2																																								
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																																								
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦																																						
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで																																								
所管課名	福祉部 福祉推進課																																								
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)生活相談及び健康相談に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (3)機能回復訓練の実施に関すること (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務																																								
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																								
	[決算額] 単位:円																																								
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																						
開館日数(日)	298	308	307																																						
利用者数(人)	84,039	90,838	88,622																																						
使用料(円)	162,400	177,200	126,000																																						
(増減の理由)	浴室の修繕やイベント等での臨時休館に伴い、開館日数が減少したため、利用者数も減少しました。																																								
	[決算額] 単位:円 収入 平成30年度 85,301,000 平成29年度 85,301,000 平成28年度 85,301,000 支出 平成30年度 84,978,868 平成29年度 85,065,507 平成28年度 85,170,871 差額 平成30年度 322,132 平成29年度 235,493 平成28年度 130,129 ※剰余分は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 臨時休館に伴う主催事業の減少により講師謝礼の支出が減少しました。また、複写機の枚数が当初予定より少なかったため、支出が減少しました。																																								
利用者アンケート調査の実施方法	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																								
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																								
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																						
実施期間	平成31年2月1日～平成31年2月28日	回収数	629 件																																						
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>23.4%</td> <td>47.5%</td> <td>26.4%</td> <td>1.1%</td> <td>0.0%</td> <td>1.6%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>26.4%</td> <td>51.4%</td> <td>20.3%</td> <td>0.2%</td> <td>0.3%</td> <td>1.4%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>18.6%</td> <td>49.1%</td> <td>28.6%</td> <td>1.0%</td> <td>1.0%</td> <td>1.7%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>19.4%</td> <td>50.6%</td> <td>26.2%</td> <td>0.8%</td> <td>0.3%</td> <td>2.7%</td> </tr> </tbody> </table>						アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	職員の対応はどうか	23.4%	47.5%	26.4%	1.1%	0.0%	1.6%	施設の状況はどうか	26.4%	51.4%	20.3%	0.2%	0.3%	1.4%	施設の利用目的が達成できたか	18.6%	49.1%	28.6%	1.0%	1.0%	1.7%	総合的な感想はどうか	19.4%	50.6%	26.2%	0.8%	0.3%	2.7%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																			
職員の対応はどうか	23.4%	47.5%	26.4%	1.1%	0.0%	1.6%																																			
施設の状況はどうか	26.4%	51.4%	20.3%	0.2%	0.3%	1.4%																																			
施設の利用目的が達成できたか	18.6%	49.1%	28.6%	1.0%	1.0%	1.7%																																			
総合的な感想はどうか	19.4%	50.6%	26.2%	0.8%	0.3%	2.7%																																			
(主な意見等の内容)	・楽しみに利用しています。いつもありがとうございます。 ・お風呂のマナーが悪い。 ・利用時間を延長してほしい。																																								
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況)																																								
種別	件数	処理状況	・お風呂の湯温を上げてほしいとの要望があり、急激な血圧の変動を避けるなど高齢者の健康面を考慮し、温度を設定していることを説明し、ご理解いただきました。																																						
要望	3件	対応済 3件																																							
事故等の発生状況	・特になし																																								
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)	・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。また、大規模な修繕に関してもその都度市へ報告、提案し、早期対応を心がけています。																																								
自主事業に関すること	・庭園のラベンダーを摘み、ラベンダーポプリ作りの講習会を開催し、施設を身近に感じてもらう良い機会となりました。 ・ゆりのき荘で活動しているクラブがボランティアで手品教室を開催し、子供達と交流するなど、地域の中で高齢者が生きがいづくりの場を持つよう取り組みました。 ・併設された温水プールに訪れた子供たちのために、クラブ員が季節毎の折り紙の作品を配布し、大変好評を得ています。また、老人福祉センターのPRにも繋がっています。 ・新聞コーナーに健康や旅行などの月刊誌を配架し、毎日多くの方に利用いただいています。 ・いきいき館入館者400万人達成の記念式典を実施し、施設のPRに繋がりました。																																								
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・庭園ボランティア活動を実施し、利用者が積極的に花壇の手入れや季節の花の植え替えなどを行いました。 ・教養娯楽室に椅子席を設け、利用者から好評を得ています。今後も過ごしやす環境づくりに努めてまいります。 ・複合施設の利点を生かし、市民プールの来館者に老人福祉センターをPRできるよう毎週土日にロビーや図書コーナーなど施設の一部を無料開放しました。 ・前年度のアンケート結果等を参考に多種多様な講座を開催し、講座終了後には参加者が主体となり3つのクラブが立ち上がりました。 ・体力づくりや認知症予防に関する講座を開催し、介護予防を意識した事業に取り組みました。また、普段利用が少ない60歳代の高齢者にも施設を利用してもらえるよう、ハイキングや登山を目的とした体力づくりの講座や大人のバレエ教室を開催し、定員を上回る応募がありました。今後も多様化するライフスタイルに合わせた事業を企画し、新規利用者の獲得を目指していきます。 ・健康寿命の延伸のために栄養・食生活、運動、メンタルヘルス、疾病予防、正しい服薬方法などを学ぶ総合講座を開催しました。様々な分野を関連付けて、総合的に学ぶことにより健康意識がより高まるような健康講座を今後も実施していきたいと思っております。 ・人気の講座は抽選とし、平等利用が確保できるよう努めました。 ・多世代交流を目的にふれあいデーを開催、地元で活動している団体を招き、ロビーコンサートを実施した他、体操教室、折り紙教室を実施し、リピーターも増えました。 ・利用者懇談会を開催し、利用者の意見を直接聴ける場を設けています。																																								

総合評価	<p>越谷市立老人福祉センターゆりのき荘では、近年の健康意識の高まりに対応するため、体力づくりや健康に関する総合講座等、健康を強く意識した事業を展開するとともに、事業内容の充実のみならず、事業名を工夫することで参加意欲を高めるなど、様々な手法により利用促進に努めていました。また、いきいき館利用者400万人達成の記念式典を行い、施設のPRが行われました。</p> <p>利用者アンケートの結果を踏まえ開催した講座後、参加者主体のクラブが3つ立ち上がり、利用者の健康増進や生きがい対策に大きく寄与したと考えられ、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。</p>
管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇・案内等は接遇研修に基づき行われ、軽度認知症の方や体の不自由な方等はその方々にわかりやすく理解いただけるよう対応されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。事業実施にあたり、社協だよりやホームページへの掲載のほか、事業内容に応じて他施設にポスター・チラシの掲示・配布依頼を行うなど、施設の利用促進に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、施設内の運営に努めています。また契約時に一括で行うことによって経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	職員を随時研修会へ参加させるなど積極的な人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努めています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催するほか、各担当者による4館担当者会議を毎月開催し、業務改善の積極的な意見交換が行われています。	

**指定管理者
の自己評価**

当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでいます。

ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し、また、越谷市民プールとの複合施設であることを活かし、体力づくり講習会やガンバルーン体操、貯筋体操等の介護予防や健康増進を目的とした教室・講座を主に実施しました。また、近隣の学校や地域住民が行事等に参加し、多世代間の交流や社会参加を通して生きがいつくりに繋がるよう取り組んでいます。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の地域包括支援センターと連携したり、当協議会の事業内容の情報提供を行うなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。

今後におきましても、利用される方の視点に立ち、気軽に利用いただける事業を充実していくとともに、効率的な運営を目指していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

平成30年度に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘				
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2				
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	代表者	杉本 昭彦		
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで				
所管課名	福祉部 福祉推進課				

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
開館日数(日)	298	308	307	307	308
利用者数(人)	84,039	90,838	88,622	96,089	102,175
使用料(円)	162,400	177,200	126,000	128,800	148,800

管理経費の収支状況

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
収入	85,301,000	85,301,000	85,301,000	85,301,000	85,301,000
支出	84,978,868	85,065,507	85,170,871	85,268,887	84,717,127
市への戻入額	322,132	235,493	130,129	32,113	583,873

評価点

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価

越谷市立老人福祉センターゆりのき荘の管理運営は、独自の接遇ハンドブックを作成し、研修を行うことで、職員が統一された認識をもって利用者の対応がされています。

また、市民プールとの複合施設でもあるゆりのき荘では、プール利用者に対しても積極的な周知を行うことで、利用促進が図られています。各種の事業についても、事業実施後にはアンケート調査を行い、翌年度の事業を企画することで利用者からの意見を施設運営に反映させるなど、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。

引き続き、ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し、事業や各種教室・講座を企画して健康増進に努めていただくことを期待します。

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	16 越谷市立老人福祉センターひのき荘					
施設の所在地	越谷市川柳町二丁目507番地1					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦			
指定期間	平成27年12月1日から平成31年3月31日まで					
所管課名	福祉部 福祉推進課					
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること				
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務				
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務				
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況				
		[決算額] 単位:円				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度			
開館日数(日)	308	308	308			
利用者数(人)	85,934	83,307	80,101			
使用料(円)	53,200	38,200	31,000			
(増減の理由)		(増減・差額の理由)				
新規講座や講座開催数の増加により、利用者数が増加しました。		事業費及び事務費の支出が増えたため増加しました。				
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	平成31年2月1日～平成31年2月28日	回収数	390 件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	30.8%	43.6%	21.8%	0.5%	0.0%	3.3%
施設の状況はどうか	41.0%	42.8%	13.1%	0.5%	0.0%	2.6%
施設の利用目的が達成できたか	26.2%	46.4%	21.8%	1.5%	0.3%	3.8%
総合的な感想はどうか	28.5%	44.9%	21.0%	1.3%	0.3%	4.1%
(主な意見等の内容)						
<ul style="list-style-type: none"> ・受付の方がとっても気持ちよい対応して下さっています。 ・体操教室に毎週参加してます。何となく健康になった様な気がします。毎回感謝してます。 ・お風呂での使用のマナーが悪い利用者がある。 						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
その他	1	対応済 1件	<ul style="list-style-type: none"> ・カラオケ機器にカセットテープが使えると良いのですが、→現在取り扱われていない旨を説明しました。 			
事故等の発生状況						
・特になし						
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)						
<ul style="list-style-type: none"> ・運営していく上で必要と思われるものを市へ報告し、必要な備品については購入しました。 ・駐輪場の屋根を1列設置しました。 						
自主事業に関すること						
<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターと連携を図り、毎週健康教室を開催し、介護予防や健康増進事業に取り組みました。 ・他館と連携してポイント制度を導入し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の獲得に努めました。 ・民間スポーツ施設と連携し、スポーツ教室を実施しました。 						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
<ul style="list-style-type: none"> ・毎週日曜日を「ふれあいデー」とし、誰もが参加しやすい交流事業(コンサート等)を実施しました。 ・ひのきスクールとは別に他館でも人気のある単発の講座や料理教室等を開催しました。 ・健康教室の他に毎週土曜日に軽運動の事業を開催し、健康増進事業に取り組み、大変好評でした。 ・初めて半年という期間のボールペン字教室を開催し、大変好評でした。 						

総合評価	越谷市立老人福祉センターひのき荘では、施設テーマである「いきがいと交流」を意識し、毎週日曜日を「ふれあいデー」として開放するなど、世代間交流、地域交流といった交流事業が積極的に展開されました。 また、健康増進事業として健康教室の他に軽運動事業を毎週土曜日に開催し、ひのき荘独自の取組として、新たな健康増進事業の創造にも積極的に取り組まれています。さらには、平成30年度も引き続き川柳地区の文化祭会場となるなど、高齢者のみならず、地域住民の交流の場としても定着が図られています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇・案内等は接遇研修に基づき行われ、軽度認知症の方や体の不自由な方等はその方にわかりやすく理解いただけるよう対応されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。事業実施にあたり、社協だよりやホームページへの掲載のほか、事業内容に応じて他施設にポスター・チラシの掲示・配布依頼を行うなど、施設の利用促進に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、施設内の運営に努めています。また契約時に一括で行うことにより経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	職員を随時研修会へ参加させるなど積極的な人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努めています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催するほか、各担当者による4館担当者会議を毎月開催し、業務改善の積極的な意見交換が行われています。	

**指定管理者
の自己評価**

当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでいます。

平成27年12月1日に市内4ヶ所目の老人福祉センターとしてオープンし、ひのき荘のテーマである「いきがいと交流」を意識して、毎週実施しています「ふれあいデー」や各種教室・講座を企画しています。また、併設されている、地域包括支援センター川柳・大相模と連携し、毎週「健康教室」事業を実施し、介護予防や健康増進を図りました。

施設管理としては、日常点検や定期点検等実施し、気づいた点につきましてはすぐに市役所へ連絡し、業務に支障をきたさぬよう、適切に対応しました。また、駐輪場の屋根を1列設置しました。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、地域包括支援センターと連携したり、当協議会の事業内容の情報提供を行うなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。また、他館では実施していない講座を実施したり、男性限定の講座を実施し、様々な方に利用していただくよう工夫しました。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。

今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。また、当日自由参加の事業や、地元の小・中学生に協力いただき世代間交流などの企画をし、気軽に立ち寄れる活気ある老人福祉センターを目指していきます。

平成30年度に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	16 越谷市立老人福祉センター ひのき荘		
施設の所在地	越谷市川柳町二丁目507番地1		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦
指定期間	平成27年12月1日から平成31年3月31日まで		
所管課名	福祉部 福祉推進課		

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度 (4ヶ月間)
開館日数(日)	308	308	308	100
利用者数(人)	85,934	83,307	80,101	25,161
使用料(円)	53,200	38,200	31,000	15,800

管理経費の収支状況				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度 (4ヶ月間)
収入	65,000,000	65,000,000	64,000,000	21,000,000
支出	62,766,646	62,750,242	61,969,531	20,936,645
市への戻入額	2,233,354	2,249,758	2,030,469	63,355

評価点				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価
<p>平成27年12月に開所したひのき荘の利用者数は年々増え続けており、川柳地区文化祭の会場になるなど地区住民との交流の場としても定着が図れています。また、地域包括支援センター川柳・大相模と連携し、「健康教室」事業を実施するなど、介護予防の健康増進を図りました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われていると言えます。</p> <p>引き続き、ひのき荘のテーマである「いきがいと交流」を意識し、事業や各種教室・講座を企画して健康増進に努めていただくことを期待します。</p>

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市障害者福祉センターこぼと館																																
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号																																
設置の目的	障がい者に対し、機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。																																
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 杉本 昭彦																														
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																
所管課名	福祉部 障害福祉課																																
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) 在宅障がい者生活支援事業の実施に関すること ① 支援者育成事業 ② 自立支援事業 ③ 余暇支援事業 ④ その他の事業(年度ごとの提案事業)																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	(2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与に関すること (3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関すること (4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること (5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業 (6) その他センター設置の目的を達成するために必要な事業																																
	管理経費の収支状況																																
	[決算額] 単位:円																																
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																														
開館日数(日)	291	291	291																														
団体利用者数(人)	14,236	15,140	15,416																														
個人利用者数(人)	6,796	6,055	6,363																														
見学者数(人)	51	54	25																														
総利用者数(人)	21,083	21,249	21,804																														
(増減の理由)	団体利用者数について、1団体あたりの利用が減少しましたが、個人利用者数については、日曜日における新規事業の実施等により、利用者が増加したため、総利用者数は横ばいになりました。																																
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																														
収入	22,200,000	22,200,000	22,200,000																														
支出	22,137,951	22,191,634	22,186,827																														
差額	62,049	8,366	13,173																														
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 消耗品費及び通信運搬費について、事務用品や郵送に係る費用を節約し、管理運営経費の削減に努めたことなどから、62,049円の委託料の残金が生じました。																																
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 対象者 施設利用者 実施期間 平成31年1月26日～平成31年3月8日 回収数 360 件																																
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td style="text-align: center;">30.6%</td> <td style="text-align: center;">48.1%</td> <td style="text-align: center;">19.7%</td> <td style="text-align: center;">1.1%</td> <td style="text-align: center;">0.5%</td> </tr> <tr> <td>施設の状態はどうか</td> <td style="text-align: center;">21.1%</td> <td style="text-align: center;">42.8%</td> <td style="text-align: center;">31.4%</td> <td style="text-align: center;">3.0%</td> <td style="text-align: center;">1.7%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td style="text-align: center;">21.4%</td> <td style="text-align: center;">52.8%</td> <td style="text-align: center;">25.5%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.3%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td style="text-align: center;">21.1%</td> <td style="text-align: center;">51.7%</td> <td style="text-align: center;">26.6%</td> <td style="text-align: center;">0.3%</td> <td style="text-align: center;">0.3%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・駐車場スペースを広くしてほしい ・椅子が重くて並べにくい。			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	30.6%	48.1%	19.7%	1.1%	0.5%	施設の状態はどうか	21.1%	42.8%	31.4%	3.0%	1.7%	施設の利用目的が達成できたか	21.4%	52.8%	25.5%	0.0%	0.3%	総合的な感想はどうか	21.1%	51.7%	26.6%	0.3%	0.3%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																												
職員の対応はどうか	30.6%	48.1%	19.7%	1.1%	0.5%																												
施設の状態はどうか	21.1%	42.8%	31.4%	3.0%	1.7%																												
施設の利用目的が達成できたか	21.4%	52.8%	25.5%	0.0%	0.3%																												
総合的な感想はどうか	21.1%	51.7%	26.6%	0.3%	0.3%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	・特になし																																
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) ・こぼと館の送迎用車輛について、敷地内で自損事故がありましたが、利用者に被害はなく、当該車輛についても、指定管理者が加入している保険にて修繕を行い、対応済みとなっています。																																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・障害者福祉センターは越谷市中央市民会館と一体管理になっており、障害者福祉センターとして独自に管理を行うことはありません。																																
自主事業に関すること	・特になし																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・障害者の日記念事業「ふれあいの日」を開催し、地域住民に対する障がい者福祉の啓発に寄与しました。事業のPRとして、地元越谷のFM局「FMこしがや」の協力により、広く市民へ周知を図り、当日は、越谷国際フェスティバルとの同日開催により参加者の拡充を図りました。 ・こぼと館まつりや文化祭を開催し、利用者と市民との交流をおとして、ノーマライゼーションの理念の啓発を促すとともに、障がい者施設通所者や特別支援学校生徒とその家族等にこぼと館を身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めました。 ・こぼと館まつりや文化祭などのイベントの際には、各駅や各スーパー、各地区センターなど公共施設へポスター掲示・ちらし配布を依頼し周知に努めました。また、文化祭については、市内各施設への周知以外に地元の地区センターだよりへの掲載を行うなど市民へ周知を図りました。 ・知的障がい者を対象に実施している事業(青年クラブ)をはじめ、自主性を生かす事業の内容については、利用者とともに話し合い、希望する内容を取り入れて事業を行うなど、余暇の充実を目指して支援を行い、自立と社会参加を促しました。具体的には、地域の方との交流を目的に地元のコミ協まつりへの参加や活動発表の場として、作品展やコンサートに参加しました。 ・こころのアート展を就労訓練施設らこぼとと共催で開催し、絵画の購入希望者と出展者との契約が成立するなど出展者の励みになる実績を上げることができました。 ・将来福祉職を目指している県立大学、文教大学の学生サークルにボランティア依頼を行い、こぼと館まつり等のイベントに協力を得ました。また、障がい者福祉ボランティアの育成事業として、当協議会ボランティアセンターと連携し、こぼと館ボランティア講座を開催し支援者育成を図りました。 ・健康増進事業として、実施しているスポーツ講習会では、個人競技としてスポーツ吹矢と団体競技として卓球バレーを定着させ事業の充実を図りました。 ・昨年に引き続き、コミュニティ広場こぼとを開催し当事者、家族、ボランティアの方々の交流、情報交換の場として、こぼと館を自由に使ってもらえるよう開放し家族支援を含め、新規利用者の拡大に努めました。 ・視覚障がい者エンジョイ教室では、テーマを「健康」に絞りシリーズ化して開催しました。 ・夜間エンジョイ広場では、参加者のニーズを取り入れ、毎月開催とすることで、参加者が増えました。 ・館内掲示板やホームページを活用し月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく館内を通る障がい者及び一般の方にも、こぼと館事業の情報の提供に努めました。																																

総合評価	越谷市障害者福祉センターこぼと館の管理運営は、事業報告書、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 平成30年度においても、指定管理者が障害者福祉センターこぼと館だけでなく、障害者就労支援センター及び障害者就労訓練施設しらこぼとの業務を受託していることを活かし、障害者就労支援センターとは「夜間エンジョイ広場」を、障害者就労訓練施設しらこぼとはイオンレイクタウンでの「こころのアート展」を共催するなど、連携した取組みが行われました。また、利用者の拡充を図るため、「日曜遊友」や「こぼと体操塾」といった新規事業も行われました。 今後も、施設の設置目的に沿って事業を実施し、実施後には成果・課題の分析を的確に行い、施設のよりよい管理運営の実施に期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
	1 利用者が施設を施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
	2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
	3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように計画・実施されているか	2
	4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自に作成した接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみなど)等を用いて、すべての職員が統一した認識のもとで利用者に対応しています。また、利用者の平等性を担保するため、社協だよりやホームページ等を用いた幅広い情報発信や定員を上回る参加希望のあった講座等において、新規受講者を優先するなどの取組が行われています。事業に参加しやすいよう障がいの状況により必要な配慮も提供されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
	1 施設の利便性を維持・向上するための取組が行われているか	3
	2 利用者からの意見や、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
	3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
	4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
	5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにし、施設の利便性の向上を図っていることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、平日に作業所等へ通う利用者をターゲットとした事業を日曜日に行うなど各種事業が施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われています。その他施設の利用促進を図るためのPRや施設内の備品の整理整頓など施設の効用を發揮させるための取組みも行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
	1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
	2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
	3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
	4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営について検証が行われています。中央市民会館を管理する施設管理公社と必要に応じて協議を行うことにより、効果的かつ効率的な運営が行われています。また、管理運営経費を抑制するための取組についても適正に行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
	1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
	2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
	3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
	4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
	5 必要な保険に入るなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	中央市民会館内で実施される防災訓練に利用者とともに積極的に参加しているほか、貸館時の災害に備え、全貸室の入口付近に災害時の対応を掲示し、行動基準が定められています。また、同じ内容を点字で記載したものを掲示し、利用者の障がいの状況に合わせた安全が確保されています。さらに、専門的知識、経験を有する職員を配置するとともに、職員の資格取得等のスキルアップについても積極的に取り組まれています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
	1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための取組が行われているか	2
	2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
	3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
	4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
	5 アンケート結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	各種講座の終了後にアンケート調査を実施し、可能なものは当年度中に意見を反映しています。その他利用者に対するサービス水準を維持・向上させる取組みや利用者への情報提供についても適正に行われています。	
⑥ その他の項目		
	1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
	2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
	3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
	4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
	5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	連絡調整会議の開催や法人内における指定管理担当の配置により、市との連携体制が整えられています。また、越谷市環境管理計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等、環境への配慮に努めるとともに、利用者にも環境への配慮を呼びかけるなど環境に配慮した管理運営が図られています。	
指定管理者の自己評価	平成30年度は、指定管理者として、これまで培ったノウハウを生かし、画一的な運営にならないよう、利用者アンケートや利用者からの聞き取り調査結果を踏まえ、個々のニーズに対応し当事者の自主性を引き出せるよう、こぼと館と就労訓練施設しらこぼと及び障害者就労支援センターで連携事業を実施しました。具体的には、就労訓練施設しらこぼとは「こころのアート展」を障害者就労支援センターとは「夜間エンジョイ広場」を共催で実施し事業の充実を図りました。また、利用者支援がスムーズに行えるよう、共通理解や統一支援の確認をしました。次年度に向けては、連携事業の更なる充実に加え、新たに利用者ニーズの高い健康増進事業や新規利用者でできる休日や夜間の事業を実施したいと考えています。また、昨年に続き、障がい者福祉ボランティアの育成事業として、当協議会ボランティアセンターとの連携により「こぼと館ボランティア講座」を開催し支援者育成を図りました。次年度に向けて更なる充実を図りたいと考えています。そして、リスクへの対応方策として、ISO規格を参考に独自の管理運営マニュアルを作成するとともに、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルを作成し対応しています。災害など緊急時に重要な職員の避難誘導の確認はもちろんのこと、利用者においても中央市民会館における避難訓練へ積極的に参加いただけたことなど、万全の体制を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の出入り口付近に「災害時の対応について」を掲示して行動基準を示しています。施設の利便性を維持、向上させるための取組として、こぼと館に来所しなくてもホームページ上で、貸館の空き状況をチェックできるようにし、より多くの福祉関係団体に館内の施設等を有効活用していただけるように努めています。このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、今後においても適宜市障害福祉課との連絡調整会議や当協議会の毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取組を目指していきたいと考えています。	

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	18 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと						
施設の所在地	越谷市増林5830番地4						
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。						
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 杉本 昭彦				
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで						
所管課名	福祉部 障害福祉課						
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) 施設管理 (2) 障害福祉サービス事業の実施 (3) 障がい者の生活支援に関すること (4) 障がい者と地域住民との交流に関すること (5) その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務 ア) 施設運営に係る連絡会議の開催 イ) 就労体験・訓練事業の実施 (6) 使用料の収納事務 (7) 越谷市への連絡、報告						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況						
○就労訓練施設	[決算額] 単位:円						
	平成30年度	平成29年度	平成28年度				
開館日数(日)	344	344	346				
団体利用者数(人)	5,123	3,991	4,288				
個人利用者数(人)	12,162	7,495	6,708				
見学者数(人)	238	34	159				
総利用者数(人)	17,523	11,520	11,155				
(増減の理由)	自主事業の指定特定相談支援事業を推進することにより、相談者が増加したことや、地域住民との交流を促進するため、事業実施及び周知を図ったことから、利用者が増加しました。						
○サービス事業所	平成30年度	平成29年度	平成28年度				
開所日数(日)	244	244	243				
延利用人数(人)	12,052	12,109	12,000				
(増減の理由)	利用者が障がいの状況にあった支援を受けるため、近隣の他業種の事業所へ数名移りましたが、新規利用者を随時募集したため、延利用人数は横ばいとなりました。						
管理経費の収支状況	収入	165,400,000	165,400,000	165,400,000			
	支出	164,287,935	164,564,863	163,447,082			
	差額	1,112,065	835,137	1,952,918			
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 通信運搬費において、事業周知チラシを職員が直接関係機関へ持参したことや業務委託費支出において、必要最低限のものにしたことなど管理運営経費の削減に努めたため、1,112,065円の委託料の残金が生じました。						
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
	実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者 施設利用者				
	実施期間	平成30年5月2日～平成30年10月2日	回収数 101件				
○就労訓練施設	利用者アンケート調査の集計結果						
	アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	その他(未記入等)
	施設の使いやすさ	21.8%	51.5%	25.7%	1.0%	0.0%	0.0%
	施設の整備・備品	20.8%	47.5%	28.7%	2.0%	0.0%	1.0%
	施設の清潔さ	27.7%	46.6%	17.8%	0.0%	0.0%	7.9%
	主催事業(講座・教室を含む)はどうか	12.9%	25.7%	29.7%	2.0%	0.0%	29.7%(※1)
	職員の受付対応はどうか	18.8%	40.6%	29.7%	0.0%	0.0%	10.9%
	職員の電話対応はどうか	16.8%	31.7%	21.8%	0.0%	0.0%	29.7%(※2)
	職員の身だしなみはどうか	17.8%	41.6%	31.7%	0.0%	0.0%	8.9%
	総合的な感想はどうか	17.8%	43.6%	28.7%	1.0%	0.0%	8.9%
	※1 受講したことがないといった回答を含む ※2 電話したことがないといった回答を含む (主な意見等の内容) ・主催事業に重度の知的障がいの人向けのものも欲しい。 ・2年ほど前に講座に参加しましたが受講者が少ない。 ・コピー機があるとうれしい。 ・手洗い場が小さくて使いづらいです。 ・利用者の発表会などは、保護者にも参加・観覧させて欲しい。 ・講演会や子供のイベントで使わせてもらってます。 ・いつもきれいな状態でありがとうございます。 ・大人でも使えるトイレベッドが欲しいです。 ・市の施設なので、もう少し重度の方でも利用できるようにお願いしたいです。 ・いつも会場を利用させていただきありがとうございます。 ・パン工房には親が買いに行きましたが、利用者本人に自ら代金を渡して買ってきてもらっています。 ・子供が毎日休まず通っているのととてもうれしく思います。そして職員さんが優しくしてくださるのでとても喜んでます。これからもよろしくをお願いします。						
○サービス事業所	利用者アンケート調査の実施方法						
	調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
	実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者 施設利用者				
	実施期間	平成31年2月1日～平成31年2月15日	回収数 54件				
利用者アンケート調査の集計結果	アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	その他(未記入等)
	職員の対応はどうか	26.4%	60.4%	13.2%	0.0%	0.0%	
	施設の状況はどうか	35.8%	32.1%	26.4%	3.8%	1.9%	
	施設の利用目的が達成できたか	22.6%	43.4%	32.1%	1.9%	0.0%	
	総合的な感想はどうか	43.4%	41.5%	15.1%	0.0%	0.0%	
	(主な意見等の内容) ・今やっているイベントを続けて欲しい。 ・このまま変わらず職員と仲良くしたい。 ・作業時間が長い。 ・自分たちの意見を聞いてほしい。(宿泊実習やグループ外出を決めたい) ・窓や入口のそばは寒い暑い。 ・パンの給食を増やしてほしい。 ・BGMを流してほしい。						

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況			(主な事例の対応状況)
種別	件数	処理状況	相談業務における対応について、利用者から苦情がありました。相談業務にあたる全職員で経緯及び防止策について確認し、共通認識のもと業務を進められるよう改善を図りました。
苦情	1件	対応済1件	
事故等の発生状況			(主な事例の対応状況)
種別	件数		朝のウォーキング時に、利用者が車道に飛び出したため、職員が追いかけてきました。利用者にはけがはありませんでした。
飛び出し	1件		
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)			
<ul style="list-style-type: none"> 倉庫1窓ガラス破損による修繕の実施(H30.5.17完了) 静養室室内感知器(定温式スポット型)故障による交換(H30.10.26完了) 雨水処理施設フロートスイッチ故障による交換(H30.11.7完了) ホール空調機修繕及び部品交換(H31.3.22完了) 			
自主事業に関すること			
○就労訓練施設(指定特定相談支援事業) 指定事業の生活相談事業を推進するため、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業者として、指定特定相談支援事業を行いました。			
<ul style="list-style-type: none"> 生活全般についての相談 障害福祉サービスの利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等 様々な社会資源を活用するための情報提供や助言 地域で生活するために必要な力を高めるための支援 サービス事業所との連絡調整 権利を守るために必要な援助を行う専門機関の紹介 など 			
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)			
○就労訓練施設 ・こころのアート展(イオンレイクタウン会場 作品展、販売会)平成30年11月30日(金)～12月10日(月) ※障害者週間 イオンレイクタウンの協力のもと、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的として、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品展を行い、地域の方々に対して豊かな感性に触れていただくとともに、作品を展示することによって、障がい者の社会参加から就労への意欲を高めるきっかけづくりとして実施しました。 今年度は、作品展を行うと同時に生産品や授産品の対面販売を行い、福祉関係者だけでなく、より多くの地域住民の方々には障がい者アートの鑑賞と対面販売を通して、障がい者や障がい福祉に対する理解を深められるよう実施しました。			
・しらこぼとマルシェ 平成30年8月28日(火) 障がい者が地域で自立し安心して生活するため、地域の方々の理解と協力を図り、住みやすい福祉のまちづくりを進める「協働の場」となることを目的として、市内障害福祉サービス事業所等の生産品の販売訓練、事業所紹介を開催しました。			
・しらこぼとセミナー 第1回目 平成30年10月4日(水)、第2回目 平成31年1月29日(火) 障害者支援関係者、家族、当事者向けに、支援技術向上及び障がい者の就労と生活に役立つことを目的に開催しました。			
・はたらく準備講座 平成30年7月1日(日)～平成31年2月28日(木) 就労を目指す障がい者を対象に、就労に役立つ知識を身に付けてもらうことを目的に実施しました。			
・しらこぼと専門講座(パソコン、面接試験対応、清掃体験) 《パソコン講座》 就労意欲がある障がい者を対象に、就労に役立つパソコンスキルの習得を目指すことを目的に講座を実施しました。今年度から一人一人のレベルから始めることができ、効率よくスキルが身に付くよう、予約制で個別対応しました。			
《面接試験対応講座》 面接試験対策としてすぐに役立つ実践的な講座を実施してほしいとの要望に応え、キャリアコンサルタントの講師を迎えて実施しました。			
《清掃体験講座》 就労を目指す障がい者を対象に、就労に役立つ清掃の方法を学ぶことを目的に実施しました。平成30年度から、効率よくスキルが身に付くよう、予約制の個別対応としました。			
○サービス事業所 ・行事では、利用者自治会で話し合い、利用者主体で地域や各事業所との交流が深まりました。			
・作業については、職員が内職業者を探して、いろいろな作業を増やすことで、利用者の能力にあった作業を提供することができました。			
・パン販売では、越谷市障害者就労訓練事業で老人福祉センター4館、施設外訓練である市役所地下売店での販売、市民まつり、ふれあいの日、各フェスタなどで販売を行うことで、パンのPRとともに地域との交流が深まりました。			
・利用者の高齢化に伴い、月1回看護師による健康診断、年1回行われる協力医療機関での健康診断、個別面談による健康指導や相談指導、管理栄養士による栄養指導を行うことで健康保持に努めました。			
・月2回、嘱託医が来所し、利用者との面談や医療相談、カウンセリングを行うことで対応しています。また、指導員や保護者に対し利用者支援に対する指導を行うことで生活支援や職業支援を行いました。			
・年1回行われる、越谷歯科医師会と埼玉県立大学口腔保健科協力のもと、歯科検診を行いました。埼玉県立大学口腔衛生科では、事前に歯みがきのアンケートを行い、当日はブラッシング指導、RDテストを行いました。歯科検診を行うことで、保護者より今後の歯科治療について、歯科治療に役に立つとの好評を得ています。			
・地域交流拡大については、作業ボランティア(内職)が定着しており、利用者とのコミュニケーションが十分に取れています。			
・グループ外出では、利用者の希望を尊重し、行き先を2か所に分け、貸し切りバスを使用して、外出をサポートし、自立支援をしました。			
・内職作業については、利用者一人一人の能力に合わせた作業が行えるよう、職員が内職業者を開拓して作業が行えるようになりました。併せて、新しい作業ができるように訓練の支援を行いました。			
・就労移行支援事業所からは、1人が就労しました。職場内の従業員に本人の障がいの状況や性格を伝えることで、理解していただきよい関係ができました。			
・就労移行支援事業所では、企業と密な連絡をとり関係性を深め、企業での現場実習に力を入れ、支援を行うことができました。			
・定着支援では、就労している企業への訪問により、企業との信頼関係が深まりました。			
・就労移行支援事業所卒業生と交流を図り、就労への意欲の向上につなげました。			

総合評価	越谷市障害者就労訓練施設しらこぼとの管理運営は、事業報告書、指定管理者への聞き取り等により評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 平成30年度は、しらこぼと専門講座等これまで開催日時が固定されていた事業を個別対応とし、随時受け付ける体制を整備され、障がい者の就労訓練の支援の充実が図られています。 また、指定事業の生活相談の機能を推進するため自主事業として指定特定相談支援事業が行われ、日常生活についての相談から障害福祉サービス等の利用に向けた相談まで対応できる体制が整備されています。 併設されている障害福祉サービス事業所では、定員に空きがある際に利用者の募集を随時行うことにより、多くの障がいのある方が事業を利用できるよう配慮されています。 今後も、越谷市の障がい者の就労訓練の中核施設としての役割を担うため、事業を実施する上での成果及び課題の分析を的確に行い、施設のよりよい管理運営の実施に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.1 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に対する遵守させているか	2
施設所管課の意見	就労訓練施設における各種講座等が随時受け付けられるようになったことや障害福祉サービスにおける利用者の障がいの状況にあった作業を用意していることなど、利用者が施設を平等に利用できるような取組みが行われています。また、利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等についても適正に行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	3
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	指定管理者による提案で自主事業として指定特定相談支援事業を行っていることや利用者自治会議（障害福祉サービス利用者間の会議）で出た意見を柔軟に管理運営に反映していることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他利用促進を図るためのPRや施設内の備品の管理、利用者からの意見の反映についても適正に行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営について検証が行われています。また、会計システムが導入され、収支計画に即して、適正に事業が運営されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	3
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	自主事業の指定特定相談支援事業を行うにあたり、専門的な知識を有する職員を配置していることや研修を受講していることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他利用者も参画した避難訓練や保険の加入等管理を安定して行うための取組みが適正に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者の状況等を職員間で共有することで、統一した支援を行えるよう図られており、サービス水準を維持・向上するための取組みが行われています。また、施設の維持管理・修繕や利用者への情報提供等についても適正に行われています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	連絡調整会議等や障害者地域自立支援協議会等により、市や関係機関との連携が図られています。また、文書棚の施錠やPCのパスワードの設定により、利用者の個人情報の保護に取り組まれています。さらに、再生紙を利用し、用途により裏紙を使用するなど、環境に配慮した管理運営が行われています。	

指定管理者
の自己評価

○就労訓練施設

障がい者の就労に必要な知識や能力の向上のための訓練を行い、障がい者が地域で働き、自立し、安心して暮らしていけるよう障害福祉サービスの利用援助や社会生活力を高められるよう、生活支援に関する相談や各種講座を行いました。

障がい者と地域住民との交流に関することとして、ふれあいコーナーを利用して、パネル展示による市内各事業所等の案内及び紹介、ショーウィンドーを使った各事業所等の生産品の展示を行い、障がい者福祉の周知、啓発を行いました。また、来場者に対して、しらこぼとマルシェ等、市内障害福祉サービス事業所等の生産品の販売訓練を行い、しらこぼとの施設の活性化、地域交流、就労訓練の場となるよう開催しました。また、今年度もイオンレイクタウンの協力のもと、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的として、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品展や、授産事業を行っている事業所等が生産品等の販売を実施し、障がい者の社会参加と就労に向けた支援を行いました。

就労訓練事業では、就労に向けた準備講座として「パソコン講座」「面接試験対応講座」「清掃体験講座」を継続して行いました。越谷市の第4次障がい者計画における「情報のバリアフリー化の推進」としてIT講習会(PC)を行いました。また、新たに障害福祉サービス事業所等職員、家族、当事者、支援関係者向けに、支援技術、知識の向上を目指して「しらこぼとセミナー」を、就労を目指す障がい者を対象に、就職活動に役立つ教室として「はたらく準備講座」を実施しました。なお、今年度から「パソコン講座」「清掃体験講座」「はたらく準備講座」においては、随時受け付ける個別対応にすることで、利用者が参加しやすい環境を整えました。

独自の事業としては、平成26年6月から指定特定相談支援事業を行い、障がい福祉サービス利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等を行い、障害福祉サービス利用だけでなく、生活全般についての相談支援を実施しました。また、越谷市障害者地域自立支援協議会の計画相談専門部会に出席し、市内の指定相談事業所と情報の共有と連携を図りながら相談員の質の向上に努めています。

このように、就労訓練事業、地域交流事業、相談支援事業を行い、障がい者の福祉事業が充実するよう実施してきました。今後はさらに、関係機関や地域住民と連携を図り、就労訓練の充実を行いながら、参加者からのアンケート等によるニーズ把握に努め、利用者及び地域の方々に満足していただけるよう、効果的な事業の実施、運営、相談支援を行っていきたくと考えています。

○サービス事業所

障がい者支援についての研修をはじめ、福祉の理念、倫理や関連法、制度の動向等、福祉関係職員としての知識や考え方を学ぶ研修に参加し理解を深めました。また、障がい者虐待についての研修については外部、事業所内研修を行うことで支援の重要性を学びました。

特別支援学校の開催する事業所の説明会へ参加しPRすることで、「しらこぼと」を広く知っていただくことができました。

就労継続支援(B型)では作業班を5班に分け1年間を通じて各作業班の特色を生かし、さらに利用者個々に合った作業工程のマッチングを行うことで体力や作業適応能力の向上を目指しました。ニーズに合わせた個別支援計画書を作成し、計画に沿った支援を行いました。年々高齢化していく利用者への地域生活支援が十分にできておらず、次年度は個別支援計画に地域生活利用に求められる課題に取り組み支援をしていきたいと考えています。

パン販売については、越谷市障害者就労訓練事業での老人福祉センター4館での販売や施設外訓練である市役所地下売店での販売訓練を行いました。またふれあいの日、越谷市民まつり、ボランティアフェスティバルなどで販売を行うことにより、地域との交流が深まり、しらこぼとパン工場のPRをすることができました。課題として、地域の拠点となる事業所内での販売に力を入れて、地域との関わりを深めていきたいと考えています。

就労移行支援事業では、個別支援の充実を図るため、利用者の個々の障がい特性の理解や心身の状況把握をして個別面談を行い、ニーズや課題の把握に努めました。企業実習については、本人との聞き取りや振り返りの時間を作ることで、就労に向けての支援の方向性を探ることができました。

就労支援センターや障がい者就業・生活支援センター、ハローワークなど関係機関との連携を行うことで、雇用先や実習先、相談支援事業所などと常に情報交換を行い、1人の就労支援につなげることができました。

就労後は定期的に企業への訪問を行い、本人の状況等についての聞き取り、問題等を解決していくことで職場定着を促しました。就職して一定期間が過ぎている方についても状況確認を行い、本人と会う機会を持つことで、定着支援をしています。次年度は、積極的に企業へ行き現場経験を増やすための実習や就職場所を開拓していきます。

保健について、利用者の年齢構成で18歳から60歳まで大きな年齢差があり、特に高齢の利用者が多くなってきているため、個別的な支援が必要となってきたので個別面談にて、本人や保護者に健康に留意した支援を行いました。次年度の目標として、体重の増加が目立ってきているので、運動プログラムの導入や食事のバランスなど本人、保護者との連携で支援をしていきたいと考えています。

栄養については、利用者自治会からの要望や年1回の嗜好調査アンケートを行うことで、栄養士が栄養バランスと利用者の身体状況に配慮しながら、季節食や行事食など、多彩な食事提供に努めました。また、郷土料理を提供することでメニューの幅が広がりました。

ボランティアについては、作業ボランティア(内職、農園)が定着しており、利用者との交流が充実してきています。作業や行事、余暇支援でのボランティアを増やしていきたいと考えています。地域交流拡大については、納涼会では利用者が実行委員を行い、指導員と一緒に自治会や各事業所にちらしを配布して地域交流を深めました。また、各事業所との交流も深めることができました。

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	19 越谷市越谷駅東口駐車場				
施設の所在地	越谷市弥生町16番3号				
設置の目的	道路交通の円滑化を図るとともに、都市機能の増進及び地域経済の振興に資するため設置。				
指定管理者	名称 株式会社越谷ツインシティ	所在地 越谷市弥生町16番1号 代表者 代表取締役社長 大野 善典			
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで				
所管課名	都市整備部 市街地整備課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)施設の維持管理に係る業務 (2)施設の使用料収入に係る業務 (3)施設の広報活動に係る業務 (4)その他施設設置の目的を達成するために必要な業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
	[決算額] 単位:円				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開場日数(日)	365	365	365		
利用件数(台)	371,986	356,653	323,168		
使用料(円)	93,791,326	91,765,892	84,384,251		
※二輪の利用件数も含む					
(増減の理由) 併設商業施設でのイベント開催や周辺商店会等と連携し、駅前の賑わいを創出することにより、駐車場利用件数の増加に繋がりました。					
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
収入	93,791,326	91,765,892	84,384,251		
支出(管理経費)	58,000,000	55,000,000	49,000,000		
支出(市への納付金)	26,553,928	25,647,829	22,510,550		
差額	9,237,398	11,118,063	12,873,701		
※収支差額は指定管理者のインセンティブ					
(増減・差額の理由) 収入は増加したものの、施設維持の修繕等の管理経費や市への納付金の増加に伴い、差額については低減しました。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	44件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
施設の使いやすさについて	28.0%	34.0%	35.0%	2.0%	1.0%
アンケート項目/割合(%)	越谷ツインシティ利用	駅周辺の用事	電車利用	その他	
利用目的について	58.0%	34.0%	5.0%	3.0%	
アンケート項目/割合(%)	初めて	複数			
利用回数について	4.0%	96.0%			
アンケート項目/割合(%)	ホームページ	チラシ	口コミ	その他	
どのように知りましたか	40.0%	5.0%	48.0%	7.0%	
(主な意見等の内容)					
・初期無料があり、利用しやすい		・近隣からの駐車場案内が欲しい			
・上限料金により駐車代金が安定している		・フロアギャップに対する案内が欲しい			
・立地・収容台数が便利である		・割引券に対する取扱案内が欲しい			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況)				
種別	件数	処理状況			
要望	4件	対応済 4件			
<ul style="list-style-type: none"> ・バイク初期無料を設定して欲しい。 →二輪の駐車料金設定については今後、見直すことを含めて検討します。 ・急速充電車室が1車室しかなく、駐車しづらい。 →隣接車室を待機場所にするこゝで対応しました。 ・施設外における駐車場案内表示をして頂きたい。 →駐車場案内表示につきましては、利用者の方の利便性を考えつつ、検討します。 					
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況)				
種別	件数				
対物	4件				
<ul style="list-style-type: none"> ・場内における車両同士の接触事故の為、警察立会いにて処理しました(指定管理者は警察要請補助等のみ)。 ・柱への軽度接触、入口ゲートバーへの接触破損(2件共に修復済、駐車場運営上の支障や躯体への大きな損傷はなし)。 					
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> ・入口歩道部における陥没箇所のアスファルト舗装を実施しました。 ・場内路盤の矢印・車室等のライン等の手直しをする必要があります。 				
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・フィルムコミッション事業に協力しました。 ・3階エレベーターホールの自動販売機メーカーを変更しました。 				
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> ・プリペイドカードの利便性周知の強化を行いました。 ・巡回強化による安全管理及び利用者への案内の強化を行いました。 ・場内機器・設備における経年劣化等に対する修繕・点検強化を行いました。 				

総合評価	平成26年度から利用料金制度を導入して以降、利用台数・料金収入共に順調に増加しています。今年度は料金収入が93,791,326円(前年度比で約102%)となり、収支計画を上回る成果をあげました。これは指定管理者が商業施設と駐車場を一体管理している利点を生かし、商業施設でのイベント開催や周辺商店会との連携など、駅前の賑わいを創出する努力をしたことによって駐車場利用者の増加へと繋がったものと考えられます。	
	当該施設は商業施設に併設した駐車場であるため、商業施設の集客が直接的に駐車場利用者数に反映されます。また、近隣に大型ショッピングモールが複数点在していることから、本地域と商圈が重複する車利用の買物客が奪われる傾向にあります。そのような状況の中、当該駐車場の利用者数を向上させたことは大いに評価できます。 今後は更なるサービスの充実により利用者の利便性を高めると共に、初期無料時間利用者の滞留時間の延長や比較的用户者の少ない深夜帯での利用促進を図るための創意工夫に努め、引き続き越谷駅前地区の賑わいの創出に結びつくことを期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.1	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平にかつ適正に行われているか		2
3 トラブルや緊急時などについて、利用者に迅速かつ平等に対応しているか		2
4 条例に基づく利用について、利用者に平等に順守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する対応や案内等に早急に対応できるよう努めており、適正に行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 近接商業施設や近隣商店会など、市民ニーズの把握に取り組み、施設運営に生かす努力をしているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	急速充電車室の隣接車室を利用者の待機場所にすることで、充電待ち等での事故を未然に防ぎ、利便性を向上しました。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営費の収支計画に則した収支結果となっているか		3
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	指定管理者の創意工夫により、収支計画を上回る結果を達成しました。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	職員間の打ち合わせや各研修を行い、職員のスキルアップが行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者の要望・苦情に対し、出来る範囲で早急に対応しており、適正に行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	施設所管課に対し、駐車場の利用状況の週間報告、月次報告を提出しているほか、担当者間で定期的に駐車場管理に関する打ち合わせを行うなど、積極的に連携体制の強化が図られています。	

指定管理者の自己評価	収入においては平成29年度同様に9,000万円超の実績となり、四輪一般時間利用者増が主たる結果となりました。しかしながら同利用増に伴い、駐車場における入場規制等の措置を講じる事は殆ど無く、これは駐車場管理室職員における場内状況の確認ならびに当駐車場利用特性を把握した日常管理によるものです。更に平日(月～金)の駐車場稼働を運営の中心としていましたが、今年度においては土日の利用増が数値として顕著に表れ、理想的な駐車場の形を成してきました。利用目的については商業棟のみならず近隣ならびに電車等の交通機関利用者、駅前駐車場の特性を有効的に活用頂ける駐車場となっています。また、駐車場指定管理者および商業棟の管理会社である株越谷ツインシティの最大の利点である一元管理にて、商業棟の入居テナントに対する駐車場利便性案内からの入居に対する利用件数の増加に貢献しています。回数券の使用枚数も増加傾向にあり、駐車場利用者も年々増加していますが、事故件数等が増加していないのは、駐車場係員による効率的かつ円滑な利用補助をしている結果です。前年度同様に利用増に伴う場内における人的な事故・事件等の発生が無い事が、当社が同駐車場すなわち、公共施設の指定管理者として最も適した管理を実施しているものと思われれます。
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	20 花田苑														
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2														
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。														
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦												
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで														
所管課名	都市整備部 公園緑地課														
指定管理者が行う主な業務の内容															
(1) 施設及び整備の維持管理に関する業務 (2) 入園等にかかる業務 (3) 広報関係の業務 (4) 施設概要の案内業務 (5) その他管理・運営に必要な業務															
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況													
		[決算額] 単位:円													
	平成30年度	平成29年度	平成28年度												
開館日数(日)	360	360	360												
入園者数(人)	41,360	42,696	37,562												
茶室使用人数(人)	3,035	3,110	3,461												
入園料(円)	3,308,100	3,513,600	2,974,000												
茶室使用料(円)	25,000	57,000	39,000												
(増減の理由) 入園者数が減少した主な要因は、夏季の猛暑日や台風等の影響が考えられます。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">収入</td> <td style="text-align: center;">平成30年度 32,521,000</td> <td style="text-align: center;">平成29年度 32,563,000</td> <td style="text-align: center;">平成28年度 32,381,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">支出</td> <td style="text-align: center;">32,521,000</td> <td style="text-align: center;">32,563,000</td> <td style="text-align: center;">32,381,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 人件費は前年度に比べ2.8%増加しているが、決算額全体としては、前年度比0.12%減で前年並みの横ばいとなりました。		収入	平成30年度 32,521,000	平成29年度 32,563,000	平成28年度 32,381,000	支出	32,521,000	32,563,000	32,381,000	差額	0	0	0
収入	平成30年度 32,521,000	平成29年度 32,563,000	平成28年度 32,381,000												
支出	32,521,000	32,563,000	32,381,000												
差額	0	0	0												
利用者アンケート調査の実施方法															
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。														
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者												
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	529 件												
利用者アンケート調査の集計結果															
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満										
職員の対応はどうか	48.0%	39.0%	13.1%	0.0%	0.0%										
施設の状況はどうか	62.6%	31.6%	5.7%	0.2%	0.0%										
施設の利用目的が達成できたか	59.5%	31.6%	8.7%	0.2%	0.0%										
総合的な感想はどうか	56.9%	36.5%	6.7%	0.0%	0.0%										
(主な意見等の内容) ・池をもっと綺麗にした方が良い。 ・静かな庭園、手入れの行き届いた庭園。 ・四季折々の木々、花が静かな雰囲気です。癒されます。															
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)											
種別	件数	処理状況	・花田苑でタバコを吸う方の煙や臭い等を嫌がる意見があり、受動喫煙防止の観点から、平成31年(2019年)3月21日から庭園内を禁煙にするともに、喫煙場所を1カ所に縮小しました。												
苦情	12件	対応済 12件													
要望	6件	対応済 0件													
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)											
種別	件数	・台風24号の被害として、梅の木1本の倒木や竹が傾いた竹林、木戸扉の丁番の変形があり、すぐに職員と再委託業者にて復旧を行いました。また、花田苑の長屋門横に設置されている建仁寺垣(竹垣)が崩壊したことにより、景観の維持と安全のため所管課と協議を行い、当公社にて修繕を行いました。													
台風被害	1件														
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)															
・茶室出入口の引き戸にある鍵と戸車の修繕や、水屋の窓に網戸を取り付ける修繕を行いました。 ・花田苑の池の水をきれいにするため、池の数カ所に活性炭を設置して毎月1回の交換を行いました。															
自主事業に関すること															
・「みどりの日」「敬老の日」「県民の日」「1月1日・2日」に無料開園を開催し、施設のPRに取り組みました。みどりの日無料開園では、紙芝居の実演を行い、子どもからお年寄りの方まで幅広い世代の参加がありました。 ・公社茶席事業である「開花亭茶会」18回、「やすらぎの茶席」11回を開催し、日本庭園の四季折々の風景を楽しみながら、茶室及び茶室待合所にて呈茶を通し一服の時間を共有していただきました。															
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)															
・万一の火災に備え、花田苑と能楽堂で合同消防訓練を行いました。実際に勤務している人数だけで実践的に避難訓練を行ったことや、屋内消火栓を用いた消火訓練、AEDを用いた心肺蘇生法の訓練を行いました。 ・越谷市の観光事業であるフィルムコミッションへの協力を行いました。(ドラマ、ミュージックビデオなど)															

総合評価	花田苑では、利用者が快適にご利用いただけるよう、職員研修や会議等により情報を共有しながら、統一した接客・案内等の徹底が行われています。また、本施設の利活用を推進するため、ホームページや広報こしがやの他、様々な媒体を活用した広報活動等により、積極的にPRが行われています。さらに、施設修繕については、コスト削減を図るため、安価な手法を用いる等の創意工夫をするとともに、可能なものは職員で対応するなど、適切な管理運営が行われています。	
	今後も、アンケート等によるニーズの把握や様々な媒体により情報発信を行うとともに、年々増加している婚礼等の撮影への対応や経年劣化に応じた施設の修繕対応や特性を活かした自主事業を検討するなど、より質の高い管理運営を期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接客、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	職員の接客や案内については、研修や毎月の会議、職員間の引継ぎにより情報を共有することで、統一した利用者対応を行うとともに、利用者とのコミュニケーションを心掛けた対応が行われています。また、各種の事業においても、特定の利用者だけでなく無料開園などで初めての人などへの利用も促されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	各事業の周知方法として、ホームページや市の広報、地域情報誌や埼玉県のホームページなどの地域の様々な媒体を活用し、多くの人々への周知が行われています。また、アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、施設運営の改善が図られています。また、施設内の備品については、一覧表でのチェックを行い適切に管理されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	ホテル鑑賞のタバコなどの開催については、関係団体等と協力して事業を実施し、経費削減に努めています。また、修繕等についても、職員で対応可能なものは職員で実施したり、安価な方法を模索するなどの工夫が見られました。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	研修や施設内会議により、安定した人材育成に努めています。リスクへの対応方策は、危機管理マニュアルを作成し、職員にマニュアルの徹底が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	昨年度より20件ほど多くのアンケートの回収を行い、より多くの意見や要望を把握することに努めるなど、年々増加している利用者の満足度向上への取組みが伺えました。また、市と協議が必要なものについては、適宜報告がありました。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを定期的に行うなど、情報の共有化が図られています。また、個人情報の保護については、施設が保有する情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき適正な管理が行われています。	

指定管理者の自己評価	<p>平成30年度は越谷市制施行60周年の記念の年となり、花田苑においてもホテル鑑賞のタバコを記念事業として取り組んでまいりました。また、公社茶席事業、無料開園、苔玉教室、タザりの茶会などの事業を継続的に開催して施設のPRに取り組んでまいりました。利用者の対応では、婚礼写真の前撮り（業者が撮影）など、桜が咲く頃や紅葉の時期は多いため、注意喚起や職員の園内巡回、声がけなど、一般入園者とのトラブル防止に努めてまいりました。さらに、越谷市の観光場所の一つとして、広報番組いきいき越谷の撮影や、越谷市のフィルムコミッション（ドラマやミュージックビデオ）の撮影が行われ、越谷市の観光事業に協力してまいりました。施設管理につきまして、日本庭園の景観を損なわないよう清掃などの維持管理や、樹木の生育管理、池の水質改善、必要な修繕、喫煙場所の見直しを行いました。</p> <p>平成30年度の花田苑の利用（入園者）実績は、入園者数が44,395人（△1,411人）、収入額3,333,100円（△237,500円）と、昨年度比で減少しました。減少理由については、猛暑といわれる夏季の酷い暑さや台風の影響などが主な要因と考えております。引き続き施設のPRを行い入園者数等の増加に努めてまいります。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	21 キャンベルタウン野鳥の森				
施設の所在地	越谷市大字大吉272番地1				
設置の目的	オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られるエミュー、アカカビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。				
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	都市整備部 公園緑地課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)施設及び設備の維持管理に関する業務 (2)入園者等に係る業務 (3)広報関係の業務 (4)動物の飼育に関する業務 (5)その他管理・運営に必要な業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
	[決算額] 単位:円				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開館日数(日)	310	310	280		
利用者数(人)	25,150	25,729	23,518		
使用料(円)	1,638,700	1,661,640	1,473,820		
(増減の理由)	年4回の無料開園の際も大きな天候の崩れなどはなく、また年間を通して夏場の猛暑日の影響はあったものの、比較的安定した1年間となったことで、入園者数はほぼ前年並みになりました。				
	[収入]				
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
収入	31,003,000	30,776,000	30,249,000		
支出	31,003,000	30,776,000	30,249,000		
差額	0	0	0		
(増減・差額の理由)	※剰余分は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。 決算額全体としては、前年度比0.73%増で人件費や飼料費の増加が主な要因となります。				
利用者アンケート調査の実施方法	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	272 件		
利用者アンケート調査の集計結果	アンケート項目／割合(%)				
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	43.4%	27.6%	29.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	57.0%	27.9%	14.0%	0.7%	0.4%
施設の利用目的が達成できたか	66.5%	23.2%	9.9%	0.4%	0.0%
総合的な感想はどうか	64.3%	26.5%	9.2%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> ・野生の姿のインコやオウムが見られて良かったです。 ・可愛い鳥が近くで見られて、大変楽しかったです。 ・ゆっくり鳥を鑑賞でき、とても楽しかった。生き物に対して親切な環境に見えた。 				
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況)				
種別	件数	処理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ヨタカの奥のスペース(立入禁止部分)が雑然としている。整備して人が立ち入れる面積を増やしてほしい。→整備を行い来園者に気持ちよく利用して頂けるようにしました。 ・道路案内をもっと造ってほしい。→公園緑地課で設置しました。 		
苦情	3件	対応済 2件			
要望	10件	対応済 4件			
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況)				
種別	件数	<ul style="list-style-type: none"> ・台風24号による被害として、9月30日の夜、強風によって樹木の枝折れや倒木の被害がありました。園内の被害については翌日の定休日のうちに公社職員によって処理し、その後平常通り開園しました。 			
台風被害	1件				
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> ・水循環浄化装置の銅イオン滅菌装置が老朽化してきたため、交換修繕を実施しました。 ・台風や積雪の枝折れによるバードケージの破損を予防するため、エミュー放飼場の高木を剪定しました。 				
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・一年を通して土日祝日の午後に「週末イベント」として「ふれあい動物コーナー」や「野鳥の森ガイド」などのイベントを実施しました。ふれあい動物コーナーでは合計で5,530人、ガイドには1,560人にご参加いただきました。 ・県民の日の無料開園では、県内の動物専門学校と協力して移動動物園を実施しました。新たな試みとしてタッチングプールを設置し、ウニ・ヒトデ・ナマコなどの海の生き物とふれあえるコーナーを実施いたしました。このコーナーには多くの子どもたちが集まり、大変賑わっていました。 				
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> ・5月5日のふれあい動物フェスティバルの開催に伴い、所管課・越谷市造園業協会・越谷総合技術高校・文教大学・地元フラダンススクールなどと協力することで、地域に根付いた事業を実施することが出来ました。 ・シラコバトは5羽の繁殖に成功しました。また、アカハシキンセイチョウが新たに4羽(市購入)加わりました。 				

総合評価	キャンベルタウン野鳥の森では、より利用者が快適かつ安全に利用し、満足いただけるよう、アンケート等による要望や意見などに対し、適切に対応・検討しています。また、施設の特性や効用を十分に発揮するよう、創意工夫し様々な自主事業を継続的かつ定期的実施し、好評を得ています。さらに、施設の目的でもある種の保存に関しては、今までの経験を活かし、シロコバトの繁殖を行うなど、適正な管理運営が行われています。また、鳥インフルエンザが流行する時期には情報収集を行い、市と連絡調整を図りながら、早めの予防対応に努めています。	
	今後も、飼育動物の種の保存に継続して取り組みながら、自主事業を継続することにより、施設の魅力アップを図り、これまでの知識や経験を活かして、より利用者が満足できる施設の管理運営を期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	日常の時間遵守は、閉園時間に園内放送にてスムーズな退園を促し、週末に実施されている自主事業についても、告知した時間を遵守することで、利用者への平等な対応が行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	工夫を凝らした週末イベントの開催により、動物とのふれあいや施設の利用促進が定期的に行われています。また、イベント情報を他施設にも掲示することにより、幅広い利用者への周知に努めています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	物品の購入については、小額の購入の際にも、見積合わせを確実に実施することで、経費が最小限になるよう取り組まれています。また、簡易的な修繕等については、職員にて対応することで、経費削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	動物捕獲訓練を毎年実施し、すべての職員が万が一に対応できるように努めています。また、日本飼育技術学会に参加することにより、専門的な知識と技術の習得にも努めています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者への案内や各種イベントなどの取組みが、利用者の方々に満足いただいているかどうか毎月のアンケート評価で確認を行うことで、施設の管理運営の改善に努めています。バードゲージ内の樹木剪定を行うことで鳥を目視しやすい環境づくりを行い、利用者へのサービス水準の向上に努めています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	越谷市との連携は密で、常に情報交換が図られていました。また、イベント時の協体制度も、様々な地元団体より協力をいただき、地元根付いた事業に推進取り組んでいます。

指定管理者の自己評価	<p>今年度もキャンベルタウン市から寄贈していただいた鳥類を自然に近い環境でいきいきと生活している姿を観察してもらうことで、子供から大人まで楽しみながら飼育動物の生態や越谷市とキャンベルタウン市の関係に興味を持って頂き、入園された皆様にキャンベルタウン野鳥の森は「市民の憩える場」であり「姉妹都市の友好の証」であると感じてもらえるような施設作りに取り組んで参りました。</p> <p>自主事業と致しましては、県民の日の無料開園の際、移動動物園を依頼し、新しい試みである「タッチングプール」を設置して海の生き物と触れ合ってもらいました。大変好評で多くの子供たちで賑わっていました。また、例年実施している「無料開園」についても、多くの皆様に来園していただきました。毎週末に行う「ふれあい動物コーナー」でも、モルモットのふれあいや工作を目当てに来園される方も増えており、夏期の猛暑による来園者の減少はありましたが、平成25年度から6年連続で2万人を超える方に来園していただきました。</p>
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	22 越谷コミュニティセンター		
施設の所在地	越谷市南越谷一丁目2876番地1		
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活的の向上に寄与するため設置		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 生涯学習課		
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること (4)コミュニティセンターの使用の許可に関する業務 (2)市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること (5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関する業務 (3)その他コミュニティセンター設置目的を達成するために必要な業務に関すること (6)その他越谷市が別に定める業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	359	359	359
利用件数(件)	5,942	6,189	6,114
利用者数(人)	476,514	499,334	466,277
使用料(円)	109,743,808	108,084,411	104,008,850
開室日数(日)	352	352	352
入室者数(人)	556,857	566,372	558,034
貸出利用人数(人)	170,907	173,358	177,177
貸出数(点)	527,309	569,796	578,516
総利用者数(人)	1,033,371	1,065,706	1,024,311
(増減の理由)	コミュニティセンター: 自主事業件数は増加したが、施設利用の分散により一般利用件数・利用者数ともに減少しました。ホールの修繕工事の実施がなく、貸館に影響がなかったことから、使用料収入が増加しました。 南部図書室: 平成26年9月に商業棟6階へ移設した当初は、貸出数が増大しましたが、借用する本を限定して入室することが多くなったと考えられ、全体的に貸出利用人数・貸出数が減少となりました。		
管理経費の収支状況	[決算額] 単位:円		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	552,040,000	544,720,000	538,850,000
支出	543,583,451	528,592,305	525,767,483
差額	8,456,549	16,127,695	13,082,517
※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 収入額については、指定期間の各年度における債務負担行為限度額を定めているため(3年毎の建物火災保険更新(平成30年度が該当)及び臨時職員賃金上昇に伴う金額の変動等)。差額については、光熱水費の節約や、購入予定であった消耗品を購入する必要がなくなったこと等により、予算額よりも決算額が減少したため。			
利用者アンケート調査の実施方法	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。		
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	3,334 件
利用者アンケート調査の集計結果	アンケート項目/割合(%)		
職員の対応はどうか	非常に満足 56.8%	満足 35.2%	普通 7.9%
施設の状況はどうか	非常に満足 55.5%	満足 36.2%	普通 8.1%
施設の利用目的が達成できたか	非常に満足 55.4%	満足 35.7%	普通 8.7%
総合的な感想はどうか	非常に満足 53.9%	満足 38.1%	普通 8.0%
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> 受付の方も親切にしてくれまして、挨拶もしてくれて、気持ち良く利用させていただいています。 集会議室の鍵を貸出し時間の15分～20分前に貸していただきたい。 その他、「空調の効きが良くなかった」「集会議室の場所が分かりづらい」等のご意見をいただきました。 		
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況)		
種別	件数	処理状況	
苦情	48件	対応済44件	
要望	28件	対応済19件	
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況)		
種別	件数		
事故・故障	6件	小ホールのピンスポットライトが故障したため、緊急修繕しました。	
救急重要請	7件	小ホールの利用者より「AEDを貸していただきたい」との連絡を受け、AEDを貸出し救急対応を行いました。	
事件	6件	南部図書室で映像視聴中に意識を失った方がいたため、救急車を要請しました。	
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> 基本協定書に基づき、大・小ホール系統空調自動制御機器修繕や大・小ホール客席椅子修繕など計36件の修繕を行いました。 越谷コミュニティプラザ(株)との共用施設については、冷凍機保安リレー交換工事など計11件の修繕を実施し、施設の保全整備を行いました。 越谷市消防署に「防火対象物点検報告特例認定書」の申請を行い、特例施設として認定を受けました。 		
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> 鑑賞型事業では、多彩なジャンルの優れた舞台芸術を身近に鑑賞していただく機会の提供に努め、各世代の多くの市民の皆様にご来場いただき、海外のオペラ公演をはじめ、クラシック・オーケストラ・古典芸能、ポピュラー・ジャズ・演劇・映画事業など計49本を実施し好評をいただきました。 鑑賞型事業の他、参加者自らが学び・創造・表現を实践する参加型事業にも積極的に取り組み、各種のワークショップや講座、ステージへの参加企画など計13本を実施し、地域文化の振興に寄与しました。 市民団体の主体的な文化活動などへの側面的な支援協力を行う共催・後援事業を19本実施し、市民文化の向上に寄与しました。 		
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> 今年度は、昭和54年のオープンから40年目の節目になることから、各事業に「開館40周年記念事業」の冠を付けて実施しました。 海外歌劇場による世界水準のオペラ公演の開催にあたり、オペラの本公演前に音楽評論家がオペラの見どころを解説するレクチャー公演を行ったほか、普段見ることのできない舞台セットやメイク室などを見学するバックステージツアーを実施しました。 一般財団法人地域創造に「平成30年度地域文化・芸術活動助成事業助成金」の申請を行い、オペラ公演で助成金が交付されました。 プロと市民で創るオリジナル・パフォーマンス公演「ダンス講座」が3ヵ年計画の最終年を迎えました。1年目・2年目に比べ、着実に参加人数が増えて、最終日には3年間の集大成として発表会を実施しました。 地元のアーティストとホールの協働によるクラシックなどの無料コンサートを継続して開催し、未就学児童を含めた多くの市民の皆様への舞台の感動を体験いただくとともに、地域の発展及び人材の育成に取り組んでいます。 南部図書室では、小さなお子さんを持つ親子を対象にした読み聞かせ会を月1回、幼児から小学生を対象にした読み聞かせ会を月1回開催したほか、夏休みに小学生を対象にした「図書室見学ツアー」を継続して開催しました。 		

総合評価	越谷コミュニティセンターは、市民の文化活動の拠点施設として、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与することを目的に事業を展開しており、具体的事業として、①鑑賞型事業(実演部門)、②鑑賞型事業(映画部門)、③市民参加型事業、④市民文化育成事業、⑤その他共催・後援事業が実施されています。鑑賞型事業ではクラシック、古典芸能など計36本、映画部門では、毎月上映する「名画劇場」のほか、夏の子ども向け映画会で13本、市民参加型事業では「(地域の)アーティストとホールの共同企画」など8本が実施されました。	
	また、施設貸出の利用件数は、5,942件であり、全施設の区分稼働率は64.27%でした。ホームページも随時更新し、常に最新の情報を配信するとともに、イベント終了後、お客様からの感想を掲載するなど内容の充実が図られています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	施設の使用許可においては、条例・施行規則に基づき、利用者が平等に利用できるよう適切な対応が行われています。また、施設申請・貸出しの際には、利用方法・利用時間を口頭による説明と合わせて書面でもお知らせし、時間遵守に取り組まれています。事業については、子どもから高齢者まで幅広い年齢層の方が気軽に参加できるよう、多彩なジャンルの鑑賞事業・参加型事業が積極的に展開されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、対応可能なものについて随時改善が行われました。また、利用促進を図るため、広報紙・cityメール・ホームページ等から最新の情報が提供されているほか、メールマガジン・Facebookの発信、市内学校・幼稚園等にチラシを配布し、幅広く事業のPRが行われています。施設の利便性向上については、南部図書室閲覧席の照度を確認し、より明るく快適に閲覧できるような席の配置移動が行われました。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	管理保守点検業務「施設中長期修繕・備品購入計画」に基づき、施設所管課と連携・調整を図りながら適正な維持保全を行い、耐久性の向上及び機能の十分な確保を図り、保全業務に係る経費削減に取り組まれています。また、空調機の自動制御機器の修繕を行うとともに、再委託業者と連携し、照明の適時の消灯、空調の温度調整を緻密に行い、経費の削減に取り組まれています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	指定管理者において職員の管理、監督体制が適切に対応され、職員に衛生推進者養成講習、情報セキュリティ研修、同和問題研修、救命講習を受講させ、施設管理を安定して行うための知識向上が図られています。また、管理施設で年1回の消防訓練実施、越谷コミュニティプラザ(株)と合同で商業棟の消防訓練が年1回実施され、危機管理意識の向上が図られています。さらに、越谷市消防署に「防火対象物点検報告特例認定書」の申請が行われ、特例施設として認定されました。保険については火災保険・施設賠償保険のほか、市民が参加するワークショップやステージ参加事業ではレジャー保険に加入し、リスク管理の備えが行われています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	アンケート調査を実施し、利用者からの苦情・要望等で改善すべき事項に速やかに対応されています。設備の維持管理・修繕は、「管理保守点検業務」「施設中長期修繕・備品購入計画」を基に、設備の更新・修繕を行い、施設の維持管理が行われています。また、ホームページを随時更新し、最新情報を配信するほか、広報紙・cityメール・インターネットの情報サイトなどに最新の情報が提供されています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	施設所管課と四半期毎に報告会を行うとともに、随時、報告・連絡・相談を行い、連携確保が図られています。また、関連施設の越谷コミュニティプラザ(株)との管理運営会議が定期的の実施されています。個人情報保護・情報公開については、実施機関として条例等関係法令を遵守し、また文書管理については、文書整理簿・契約台帳など各種整理簿が作成され、適切に管理されています。労働条件については、埼玉県最低賃金の上昇に伴い、賃上げが実施されました。

指定管理者の自己評価	<p>平成30年度は、越谷市の市制施行60周年記念及び越谷コミュニティセンター開館40周年の節目の年となったことから、記念事業の冠を付けて各種事業を実施しました。鑑賞事業においては、市民が国内外の舞台芸術に接する場として、多彩なジャンルの公演を49本実施しました。市民参加型事業および市民文化育成事業においては、子どもからシニアまで幅広い世代の方が気軽に参加できるよう、各種ワークショップや講座、ステージ参加企画等に取り組み、多くの市民の皆様に参加いただきました。利用促進事業として南部図書室見学ツアーやおはなし会などを継続して実施、その他事業として中学生社会体験チャレンジ受入れ事業にも取り組みました。</p> <p>施設管理においては、前年に引き続き施設全体経費削減に取り組んだほか、計画的な補修や緊急修繕として、大・小ホール系統空調自動制御機器修繕など計36件を実施するとともに、共用施設においても冷凍機保安リレー交換工事など計11件を実施し、利用者の利便性と安全性を図るため、施設の保全整備に努めました。</p> <p>受付窓口における接客面においては、アンケートによる利用者満足度が90%以上の高評価をいただきました。今後とも、市民の皆様が快適に利用できるよう、自主事業・施設管理ともに利用者のニーズを把握し、利用者の視点に立った管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂				
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1				
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ作りの推進に資するために設置				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 生涯学習課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務		(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務			
(2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務		(7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務			
(3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務		(8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務			
(4) 伝承の館の使用の許可に関する業務		(9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務			
(5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開館日数(日)	310	311	310		
利用件数(件)	1,770	1,854	1,678		
利用者数(人)	25,320	26,670	29,591		
使用料(円)	3,428,470	3,986,560	3,584,770		
(増減の理由)					
文化団体等の利用や、自主事業などにおける来場者数が減ったため、利用件数・利用者数・使用料が減少しました。					
		収入	平成30年度		
		支出	平成29年度		
		差額	平成28年度		
		43,550,000	43,576,000		
		43,550,000	43,576,000		
		0	0		
		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。			
		(増減・差額の理由)			
		収入額の差額については、指定期間の各年度における債務負担行為額を定めているためです。また、支出額の差額については、施設維持修繕料や印刷製本費等の支出が減少したためです。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年4月1日～平成31年4月1日	回収数	1,605 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	57.5%	34.8%	7.6%	0.1%	0.0%
施設の状況はどうか	67.5%	29.8%	2.6%	0.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	64.1%	32.0%	3.9%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	64.0%	33.0%	3.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・毎回落ち着けて満足しております。 ・非常に良かったです。もっと施設をアピールして維持していくべきと思いました。 ・とても素敵な施設でした。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・座卓の天板に前の利用者の汚れが残っており、不愉快な思いをしたと苦情がありました。お詫びするとともに、早急に全ての座卓を点検し清掃を実施しました。また、座卓を利用される利用者には予め拭き拭きの貸出しを行うようにし、気持ちよくご利用いただけるよう改善しました。 		
要望	12件	対応済 5件			
苦情	1件	対応済 1件			
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	<ul style="list-style-type: none"> ・能舞台での演技中に床板のささくれが発生し白足袋を突き抜けて足に刺さる事故がありました。能舞台が屋外にあることから床板が劣化し、ささくれが発生したと考えられます。直ちに所管課へ報告し、応急処置は行いましたが、修復方法については十分な情報収集を行った上で検討していきます。 			
ささくれ	2件				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・和室(井筒)の畳に汚れや破れが発生したため、表替修繕を行いました。 ・蛍光灯型照明器具に不具合が発生したため、LED型照明器具への交換修繕を行いました。 					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> ・大人の趣味と教養シリーズとして、「やさしい箏曲体験教室」「浴衣着付教室」「囲碁入門教室」「正月生け花教室」を開催しました。 ・施設見学に来られた団体を対象に、職員が能舞台や展示品等を説明する「能楽堂見学ガイド」を実施しました。 ・全体では「鑑賞型事業」5本、「市民参加型事業」16本、「利用促進事業」1本、「共催事業」4本、「後援事業」3本、「友の会事業」1本、「その他事業」3本を開催して、多くの方に参加していただきました。 					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・新規事業として、3月の雛祭りに合わせてつるし雛を展示する「桃の節句飾り展」を開催しました。 ・中学生の社会体験チャレンジ学習の受け入れを行いました。 ・「1月1日・2日無料開館」では、能舞台の「老松」と「若竹」を描いた画伯の能画(版画)を展示し、来場者に作品を堪能していただきました。 					

総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの拠点施設として、「第26回秋の調べ」「やさしい能楽体験教室」「華道・盆栽展」等の事業を実施したほか、新たな事業として「桃の節句飾り展」を開催するなど23本の事業を開催し、伝統文化や芸術文化に触れる機会が提供されています。 また、計画的な修繕やきめ細かい施設清掃を行い、市民が快適に利用できるよう利用者の立場に立った施設環境の維持管理が行われています。 今後は、全国でも珍しく県内では唯一の屋外能舞台という魅力を活かし、工夫を施した事業の実施に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるような適性に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	施設内会議を毎月行うことにより、職員間の情報共有や利用者への分かりやすく統一した対応がされています。また、通常の施設利用や越谷市フィルムコミッションなどの利用については、利用申請の際の書面での注意事項の説明や、所管課との情報交換等により、利用時間の遵守などの対応が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等を活用し、利用者とのコミュニケーションを図るとともに意見・要望の把握に努めることで施設運営の改善に取り組まれています。 イベント情報については、「広報こしがや」や市ホームページへの情報掲載をしたほか、平成30年4月よりSNS（ツイッター・フェイスブック）を用いた事業周知を開始するなど、広域に向けた事業周知が行われました。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	利用者へ支障のない範囲で照明や空調の温度を管理したり、雨戸や障子・襖等の簡易な修繕は職員で行うようにしたりするなど、管理運営にかかる経費節減に取り組まれています。また、再委託を行う場合も最小限の経費で抑えられるよう取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	新たに着任された職員を含め、「AEDを用いた心肺蘇生法」の研修や消防訓練等を実施し、万一の事故や救命が発生した場合に速やかな対応がとれるよう職員の実務向上が図られています。 また、防火管理者（甲種）資格を有する職員を配置し、防火対策にも取り組まれています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・意見・苦情等については施設内会議を通して全職員で共有し、改善が可能なものについては迅速な対応を行うことで、利用者サービス水準の維持・向上が図られています。その具体例として、平成30年度は利用者より要望のあった量の表替が実施されています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを随時行うことで、連携の確保と情報共有が図られています。また、施設が保有する個人情報等の様々な情報については、「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守し、適正な管理運営が行われています。	

指定管理者の自己評価	<p>施設管理につきましては、利用者へ支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めてまいりました。</p> <p>平成30年度のこしがや能楽堂の利用実績は、利用件数が1,770件（-84件）、利用区分稼働率が43.42%（-2.59%）、収入額3,428,470円（-558,090円）と、昨年と比較して減少しました。利用内容別でみると「茶道」「その他の伝統芸能」などの利用が増加傾向にあるものの、「謡曲・仕舞」「華道」などの利用が減少しています。今後も引き続き自主事業などの普及活動に取り組み、伝統芸術文化の振興にも努めてまいります。</p> <p>アンケート結果では全体的には「非常に満足」「満足」が90%を超え、好評だったと考えます。引き続き利用者アンケートを注視しながら利用者ニーズに対応し、満足度を高めるとともに、多くの事業を展開し、こしがや能楽堂の利用に繋がるように努めてまいります。</p>
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	24 越谷市立総合体育館																																		
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地																																		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																		
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (4)総合体育館の施設等の維持管理に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (3)総合体育館の使用の許可に関する事務 (6)その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務																																		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																		
	[決算額] 単位:円																																		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																
開館日数(日)	359	359	359																																
利用件数(件)	2,872	2,926	2,887																																
利用者数(人)	330,811	337,657	316,615																																
使用料(円)	23,932,030	20,624,420	16,802,860																																
(増減の理由)	平成28年度は武道場床研磨修繕が行われ、各1ヶ月間武道場の貸出が中止となったことから、利用者数が少なくなっています。また、平成30年度は、大相撲越谷場所等の全館貸切のイベントが多かったため利用件数が少なくなっています。																																		
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																																
収入	100,200,000	100,200,000	100,200,000																																
支出	100,200,000	100,200,000	100,200,000																																
差額	0	0	0																																
	※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)																																		
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>平成30年4月1日～平成31年3月31日</td> <td>回収数</td> <td>594 件</td> </tr> </table>			調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。			実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者	実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	594 件																				
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	594 件																																
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>55.1%</td> <td>31.0%</td> <td>13.6%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>57.4%</td> <td>32.3%</td> <td>10.0%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>59.4%</td> <td>30.5%</td> <td>10.0%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>56.7%</td> <td>31.9%</td> <td>11.3%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な意見等の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当日利用できるようにしてほしい。メインアリーナも1面で借りたりできるようにしてほしい。 ・バドミントンの試合の時に必要なマット等の出し方、しまい方等ともていねいな対応をしてくださいました。 ・いつも色々とお世話になりありがとうございます。安心して安全に稽古ができ、満足しています。 ・職員の皆様には毎回入場と器具の設置、片付けにおいてご協力をいただき、スムーズな競技運営ができ、感謝しています。 					アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	55.1%	31.0%	13.6%	0.3%	0.0%	施設の状況はどうか	57.4%	32.3%	10.0%	0.3%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	59.4%	30.5%	10.0%	0.1%	0.0%	総合的な感想はどうか	56.7%	31.9%	11.3%	0.1%	0.0%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																														
職員の対応はどうか	55.1%	31.0%	13.6%	0.3%	0.0%																														
施設の状況はどうか	57.4%	32.3%	10.0%	0.3%	0.0%																														
施設の利用目的が達成できたか	59.4%	30.5%	10.0%	0.1%	0.0%																														
総合的な感想はどうか	56.7%	31.9%	11.3%	0.1%	0.0%																														
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>苦情</td> <td>13 件</td> <td>対応済 9件</td> </tr> <tr> <td>要望</td> <td>9 件</td> <td>対応済 4件</td> </tr> <tr> <td>意見</td> <td>9 件</td> <td>対応済 5件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な事例の対応状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第二体育室の仕切りネットを長くしてほしいと要望があったため新規購入し、設置しました。 ・破損、汚れが目立つ来館用のスリッパを交換しました。 					種別	件数	処理状況	苦情	13 件	対応済 9件	要望	9 件	対応済 4件	意見	9 件	対応済 5件																		
種別	件数	処理状況																																	
苦情	13 件	対応済 9件																																	
要望	9 件	対応済 4件																																	
意見	9 件	対応済 5件																																	
事故等の発生状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>突き指</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>捻挫</td> <td>10件</td> </tr> <tr> <td>熱中症</td> <td>1件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な事例の対応状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館では捻挫が主であり、このような事例が発生した場合には、利用者の要望により常備している氷や冷却スプレーにて処置を行っています。 ・怪我の状況により、利用者の要望に応じて救急車要請の対応を行っています。 					種別	件数	突き指	1件	捻挫	10件	熱中症	1件																						
種別	件数																																		
突き指	1件																																		
捻挫	10件																																		
熱中症	1件																																		
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> ・バレーボールの支柱の昇降操作に支障がでていたため整備補修を行いました。 ・第二体育室の中央ネットの長さが足りなかったため交換修繕を行いました。 ・下足コーナー、ロビー、第二体育室入口のタイルカーペットの張替修繕を行いました。 ・第一体育室貴賓席の壁紙が汚れていたため張替修繕を行いました。 ・照明監視盤が故障したため、修繕を行いました。 ・正面玄関入口自動ドアセンサーの反応が悪かったため、交換修繕を行いました。 ・第一体育室貴賓席外側の軒下パネルが脱落したため修繕を行いました。 ・各体育室の照度をスポーツができる最適な状態に保つために照明球の交換を実施しました。 																																		
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、エアロビクスダンス教室、ルーシーダットン教室、すっきり骨盤体操教室を年間通して実施し、好評でした。 ・越谷市制60周年記念マンデー杯、越谷市制60周年記念理事長杯、サタデー杯ビーチボール大会やニューイヤーSTEPフェスティバル(ビーチボール、バドミントン、卓球)を実施し、大変好評でした。 ・3月に「ゼロからはじめるなぎなた教室」を今年度も実施しました。新たなスポーツを体験する機会を利用者に提供することができました。 																																		
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年7月1日に越谷アルファーズと越谷レイクタウンにて支援書交付式を行いました。これにより、ホームゲームにおける越谷市立総合体育館の優先利用、クラブの事業活動及び普及活動、広報活動を支援していきます。 ・越谷市内在勤の教員を対象とした5年経験者研修の受け入れを実施しました。 ・越谷市内の中学生を対象とした社会体験チャレンジの受け入れを実施しました。 ・埼玉県立越谷総合技術高等学校の生徒を対象とした企業体験実習の受け入れを実施しました。 ・越谷市と調整後、総合体育館におけるアルコール飲料の販売基準を設定し、3月16日、17日に行われた越谷アルファーズの試合から販売を開始しました。 ・2020年東京オリンピックを目前に控え、ポルトガル卓球チームが事前キャンプとして越谷市立総合体育館を利用することから外国人利用者に柔軟に対応すべく翻訳機(ポケトーク)を導入しました。 																																		

総合評価	<p>総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しみ健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操などを実施し、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に努めています。</p> <p>越谷産業フェスタ2018、元旦マラソン、各種団体の大会など、優先的に施設を提供し、市の事業に協力しています。また、大塚商会越谷アルファーズの試合開催、大相撲越谷場所や卓球プロリーグ、T.T彩たまのホームゲームなどスポーツ観戦機会の充実にも貢献しています。</p> <p>以前、公園内で不審火がありました。公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業を充実させること、プロバスケットチーム発足に向け大塚商会越谷アルファーズの試合開催、チーム普及活動についての支援、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者のお客様には、平等な対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市条例に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善されています。また、大塚商会アルファーズを母体としたBリーグクラブの発足・活動を支援し、バスケットボールの競技人口の増加はもとより、市の魅力発信と地域活性化に努めています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を随時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し、利用者の立場に立った施設管理がされています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行い、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。

指定管理者の自己評価	<p>平成30年度は越谷市が市制60周年という節目の年ということもあり、越谷市立総合体育館でも、越谷市制60周年記念式典や大相撲越谷場所、ノジマTリーグ2018-2019シーズンT.T彩たまホームゲーム等をはじめとした大きなイベントが例年以上にたくさん行われました。そうした中、これまで培ってきた施設管理の経験を活かし、主催者と連携してスムーズに進行できるように協力してまいりました。</p> <p>また大塚商会越谷アルファーズとは、平成29年度に続き、平成30年7月1日に越谷レイクタウンにて越谷市と共にB.LEAGUEクラブ発足に向けて支援書を交付し、平成30年度も支援してまいりました。引き続き、越谷市立総合体育館は大塚商会越谷アルファーズのホームアリーナとなり、ホームゲームを開催してまいりましたが、プロクラブチームの使用する体育館として、施設の充実及び発展を目指してまいりました。</p> <p>自主事業につきましては、生涯スポーツの推進並びに市民の健康増進に努めることを目的として事業を展開してまいりました。子どもから高齢者まで誰もが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操教室を中心に進めてまいりました。今後も、利用者の要望やニーズに対応した、スポーツ事業の展開を実施してまいります。</p> <p>地域貢献活動につきましては、越谷市の中学生が対象の社会体験チャレンジや埼玉県立越谷総合技術高等学校の企業体験実習、5年目を迎える学校の教師が対象の5年経験者研修など幅広い世代の研修を受け入れてまいりました。</p> <p>施設の管理につきましては、日常清掃、体育機器整備、利用者の入退館時の整理を中心に管理の徹底を図ってまいりました。日常清掃につきましては、競技場床面の傷や歪みを見つづけることができるため、毎朝職員全員で開館前に床面清掃を実施してまいりました。体育機器整備につきましては、職員が目、鼻、耳などの感覚を駆使し、異常の有無の確認を行ってまいりました。また、玄関ロビー周辺は利用者の入退館時に混雑するため、職員が率先して危険防止のための整理にあたりました。</p> <p>その他といたしまして、総合体育館は総合公園内に立地しているため、公園内の環境美化に努めるとともに、地域の一員として市民の安全を守るという意識のもと、定期的に施設周辺を巡回を行ってまいりました。</p> <p>今後とも、快適に施設利用をしていただけるよう自主事業・施設管理共に利用者の要望やニーズをしっかりと分析し、サービスの向上に努めてまいります。</p>
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	25 越谷市民球場				
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開場日数(日)	359	359	359		
利用件数(件)	145	139	152		
利用者数(人)	58,467	54,376	48,888		
使用料(円)	3,460,140	3,825,080	3,660,920		
(増減の理由) 利用件数及び利用者数の増加の主な理由は、全国高校野球選手権(県予選)の利用において利用日、試合数が増えたことが主な要因だと考えられます。		(増減・差額の理由) 平成29年度は例年行われぬ市民球場ナイター照明設備等点検(約60万円)を行ったため増加となっています。また、近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。			
		収入	支出		
		53,304,000	53,560,000		
		53,304,000	53,560,000		
		0	0		
		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年 4月 1日～平成31年 3月31日	回収数	51件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	70.6%	25.5%	3.9%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	80.3%	19.7%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	74.5%	25.5%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	76.4%	23.6%	0.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・施設(グラウンド・本部席・トイレ等)全てにおいて満足しております。今後とも宜しくお願い致します。 ・いつも良い状態で使用させて頂き、ありがとうございます。 ・毎年良い環境で試合をさせて頂き、ありがとうございます。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	・ナイターの利用時に土が乾いて砂埃が舞うため、散水をして欲しいと苦情を受けました。 その後は、要望があれば対応しております。		
苦情	1件	対応済 1件			
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)					
・利用者が出入りする付近ではありませんが、雨どいの修繕が必要な箇所があり、市に修繕の要望を出しています。 ・事務所内に設置されている監視モニターの画面が映らなくなってしまい修繕を行いました。 ・非常照明用バッテリーが経年劣化により故障したため、交換修繕を行いました。 ・7月2日から7日にかけて、内野の土の質を向上させるため、塩化マグネシウムを撒きました。 ・グラウンド整備についての研修を専門家の方に依頼し、職員知識向上を図りました。					
自主事業に関すること					
・ナイトベースボールを実施し、ナイターの利用を体験していただきました。 ・日本女子プロ野球選手による「少年少女野球教室」を開催し、女子プロ野球選手とのふれあいの機会を提供しました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・プロ野球イースタンリーグ公式戦 4月22日 読売ジャイアンツー東北楽天ゴールデンイーグルス ・女子プロ野球2018公式戦越谷シリーズ 5月12日・13日 ・第100回全国高等学校野球選手権北埼玉大会 7月8日・11日・13日・15日・16日 ・第10回越谷ジュニア甲子園野球大会 7月31日・8月1日～4日・6日 ・越谷市制60周年記念NHK夏期巡回ラジオ体操会 8月23日 ・第17回越谷市高校野球大会 10月27日・11月4日・10日・11日・14日 ・越谷市内中学校社会体験チャレンジ受入 6日間 3校 生徒10名 ・埼玉県立越谷総合技術高等学校企業実習体験受入 2月7日・8日 生徒3名					

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、庭球場)については一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、職員研修等により整備技術向上に努めており、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。自主事業でナイトベースボールの開催や日本女子プロ野球を誘致するなど、施設運営に工夫が見られました。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減が図られています。さらに、中学生などの実習を実施するなど、社会参加活動の促進にも努めています。	
	以前、公園内で不審火がありました。公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の削減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ、利用者にベストの状態でご利用いただけるよう、あらためて専門家のご指導により整備技術や技能の平準化のための研修会を通じて、技能・技術の向上と整備頻度の拡充を図りました。また、今期の施設整備は、事務所内に設置されている監視モニターが経年劣化のため故障したため交換修繕が行われました。また、7月2日から7日にかけて市民球場の土の質を向上させるため塩化マグネシウムを撒きました。軽微な不具合等に関しては職員による修繕を行い改善に努めました。その他には、昨年度起きました不審火について、総合公園内の安全確保のため、日常的に見回りを続けて行いました。また、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。</p> <p>自主事業として実施しております「ナイトベースボール」事業は、2日間開催しました。また、誘致関連事業として、5月に女子プロ野球公式戦が2日間で2試合、7月に夏の全国高校野球埼玉県予選会を5日間の日程で13試合、8月に第10回越谷ジュニア甲子園大会を6日間の日程で21試合、さらに11月には、第17回越谷市高校野球大会を5日間の日程で行い、各試合とも熱戦が繰り広げられ、多くの皆様に楽しいひと時を提供できる場として大変喜ばれている事業となりました。そして、越谷市内の中学校社会体験チャレンジでは6日間で3校10名、埼玉県立越谷総合技術高等学校の企業実習体験で2日間3名の生徒をそれぞれ受入れをしました。</p> <p>今後とも利用者の目線に立ち、施設の維持管理はもとより貸出業務等、親切丁寧な接遇に心がけ、より多くのリピーターや新規利用者の拡充を図るとともに、安心安全で気持ちよくプレイを楽しんでいただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場				
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開場日数(日)	359	359	359		
利用件数(件)	1,422	1,339	1,309		
利用者数(人)	58,851	56,244	63,288		
使用料(円)	879,520	859,840	855,760		
(増減の理由)		(増減・差額の理由)			
利用件数増加の主な理由は、雨天等による全日利用不能日数が昨年に比べて少なかったことが要因であると考えられます。利用者数増加の主な理由は、昨年開催できなかったグラウンドゴルフ市民体育祭や全国学童野球大会が行われたことが要因であると考えられます。		平成29年度は例年行われない市民球場ナイター照明設備等点検(約60万円)を行ったため増となっています。また、近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年 4月 1日～平成31年 3月31日	回収数	31 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・よく整備されていて良かったです。 ・いつも気持ちよく利用させて頂き感謝しています。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・特になし					
事故等の発生状況					
種別	件数				
破損事故	1件				
(主な事例の対応状況)					
・飲料水の自動販売機が荒らされていたため、管理業者に連絡をし、現場確認をしてもらいました。確認後の報告では使用することができないとのことだったので、後日自動販売機の入替をしていただきました。					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・グラウンドの補修や倉庫内を整理し、系統立てた備品・消耗品管理を行いました。					
自主事業に関すること					
・市内中学生を対象とした第6回越谷市中学校サッカー交流大会を開催し、サッカーを通じて仲間づくりやフェアプレー醸成など青少年の健全育成の推進を図る目的で事業を進めていました。実際には、開催日が酷暑であったため、生徒の安全を優先させ開催を中止しています。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・特になし					

総合評価	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、庭球場)については一元的な管理運営が適正に行われています。グラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。グラウンド整備の研修やU字溝の清掃・樹木の剪定等を行うとともに、小規模修繕等については、職員が行い経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。さらに、障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進にも努めています。</p> <p>以前、公園内で不審火がありました。公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。また、グラウンド整備などの研修が実施されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・意見・苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては関係先と協議し対応しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。

指定管理者の自己評価	<p>受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ちよくプレーを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ利用者にベストの状態でご利用いただけるように心がけました。その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。また、地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行いました。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	27 越谷市立越谷総合公園庭球場				
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開場日数(日)	359	359	359		
利用件数(件)	8,355	7,802	8,471		
利用者数(人)	45,576	41,229	45,931		
使用料(円)	5,187,040	4,995,280	5,459,600		
(増減の理由) 利用件数及び利用者数増加の主な理由は、昨年度より天候が良い日が多く、一般利用者が増えたことが要因であると考えられます。また、昨年度は雪が降った影響で利用を一時的に停止せざるを得ない状況がありました。今年度はそのような状況がなかったことも利用件数及び利用者が増加した要因であると考えられます。		[決算額] 単位:円 収入 53,304,000 平成30年度 53,560,000 平成29年度 52,917,000 平成28年度 支出 53,304,000 平成30年度 53,560,000 平成29年度 52,917,000 平成28年度 差額 0 平成30年度 0 平成29年度 0 平成28年度 ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成29年度は例年行われない市民球場ナイター照明設備等点検(約60万円)を行ったため増となっています。また、近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年 4月 1日～平成31年 3月31日	回収数	25 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	76.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・いつも気持ちよく利用させていただいています。 ・ハードコートの補修(コートの線が剥がれている・ひび割れ) ・クレーコートがでこぼこしている。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		(主な事例の対応状況)			
種別	件数	処理状況	・テニスコート、クレーコートの状態をもう少し改善してほしいです。イレギュラーやフットワーク後の地面がほれてしまう状況を直してほしいです。(転圧等できる範囲で修理いたしました。) ・枯れ葉がコート内に落ちている。周辺の木が多過ぎませんか。(越谷市に報告し、コート周辺の枝を状況に応じて剪定していただきました。)		
要望	2件	対応済 2件			
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・樹木が生い茂っているため剪定を要望します。 ・クレーコート(10面)には塩化カルシウム撒きを行い、競技場の質を向上させました。 ・ハードコート(2面)にはポリッシャーを使用し、コートの洗浄整備を行いました。 ・U字溝の清掃作業を行いました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・特になし					

総合評価	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、庭球場)については一元的な管理運営が適正に行われています。庭球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。コート整備の研修やコート内U字溝の清掃・樹木の剪定等を行うとともに、小規模修繕等については、職員が行い経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。さらに、障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進にも努めています。</p> <p>以前、公園内で不審火がありました。公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回は随時行い、修繕は出来る範囲で自分たちで行うなどして経費削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。また、グラウンド整備などの研修が実施されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・意見・苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては関係先と協議し対応しています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行いなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ちよくプレーを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ利用者にベストの状態でご利用いただけるように心がけました。また、環境整備の一環として、コート内U字溝清掃やラインの一部張替え、管理棟の一部修理を行いました。その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行いました。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場																																
施設の所在地	越谷市小曾川729番地1																																
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																														
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																														
開場日数(日)	359	303	359																														
利用件数(件)	377	325	365																														
利用者数(人)	93,775	87,784	91,555																														
使用料(円)	2,450,870	2,656,060	2,479,220																														
(増減の理由)	利用件数が増加している理由については、平成29年度は、第3種公認改修工事により、1/4から2/28まで貸出しを中止したことが主な要因で利用者数が減少したのに対し平成30年度は競技場の貸出しの中止日がなかったためです。																																
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																														
収入	70,850,000	70,658,000	70,573,000																														
支出	70,850,000	70,658,000	70,573,000																														
差額	0	0	0																														
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。																																
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 対象者 施設利用者 実施期間 平成30年4月1日～平成31年3月31日 回収数 113件																																
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>62.8%</td> <td>30.1%</td> <td>7.1%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>62.8%</td> <td>31.0%</td> <td>6.2%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>71.7%</td> <td>24.8%</td> <td>3.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>63.7%</td> <td>30.1%</td> <td>6.2%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・夏季の個人利用時間の延長、夕方に練習が出来たら嬉しいです。 ・小学生用のハードルを導入していただきたいです。 ・スタンド下の見学しているところにベンチがあったらよかったです。			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	62.8%	30.1%	7.1%	0.0%	0.0%	施設の状況はどうか	62.8%	31.0%	6.2%	0.0%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	71.7%	24.8%	3.5%	0.0%	0.0%	総合的な感想はどうか	63.7%	30.1%	6.2%	0.0%	0.0%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																												
職員の対応はどうか	62.8%	30.1%	7.1%	0.0%	0.0%																												
施設の状況はどうか	62.8%	31.0%	6.2%	0.0%	0.0%																												
施設の利用目的が達成できたか	71.7%	24.8%	3.5%	0.0%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	63.7%	30.1%	6.2%	0.0%	0.0%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>苦情</td> <td>1件</td> <td>対応済 1件</td> </tr> <tr> <td>要望</td> <td>14件</td> <td>対応済 14件</td> </tr> </tbody> </table> ・陸上大会日のアンケートに、トイレの臭いが気になるとの意見がありました。大規模な大会ではトイレの利用者も多いことから換気が間に合わず、臭気が残ることがあります。トイレ清掃は毎日専門業者が行い、大会時にトイレに汚物等があった場合は直ちに処理しています。			種別	件数	処理状況	苦情	1件	対応済 1件	要望	14件	対応済 14件																					
種別	件数	処理状況																															
苦情	1件	対応済 1件																															
要望	14件	対応済 14件																															
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ケガ</td> <td>4件</td> </tr> </tbody> </table> ・陸上大会時に、選手が転倒し、手首を痛めたため、救急車を要請し病院へ搬送していただきました。			種別	件数	ケガ	4件																										
種別	件数																																
ケガ	4件																																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・競技場2階観覧席のボール時計が台風により故障したため、修繕しました。 ・陸上用具のハードルに不具合が発生したため、修繕しました。 ・競技場給水設備の受水槽に不具合が発生したため、修繕しました。 ・競技場下水圧送設備原水ポンプが経年劣化のため、交換修繕しました。 ・競技場の芝生席スピーカー2台に不具合があったため、修繕しました。 ・競技場構内電気自動車のバッテリーに不具合があったため、修繕しました。																																
自主事業に関すること	・越谷市制60周年記念第9回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会を開催しました。 ・越谷市制60周年記念第4回しらこぼとターゲット・バードゴルフ大会を開催しました。 ・越谷市制60周年記念第3回しらこぼと少年少女サッカー教室を開催しました。 ・第11回しらこぼとサッカー大会U-12を開催しました。 ・越谷市制60周年記念第3回しらこぼとサッカー大会U-10を開催しました。																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・市内中学校の中学生社会体験チャレンジ学習の受入を実施しました。 ・2018プレナスなでこりーグ2部ちふれASエルフェン埼玉の試合を実施しました。 ・全国高校総体サッカー競技埼玉県予選の試合を実施しました。 ・全国高等学校サッカー選手権大会埼玉県予選会の試合を実施しました。 ・埼玉県女子サッカーリーグ大会の試合を実施しました。 ・関東大学サッカー1部リーグの試合を実施しました。																																

総合評価	しらこぼと運動公園競技場は、公園内の他の施設(第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)と一元的な管理運営が行われています。 天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努め、行き届いた整備がされています。自主事業では、積極的な施設の運営に取り組まれています。小規模修繕等については職員が行い、経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 後援事業として2018プレナスなでしこリーグ2部の試合や関東大学サッカー1部リーグが開催されました。市民にプロスポーツやハイレベルな試合を観戦する機会の提供ができたとともに、当市並びに当競技場がPRできたものと考えます。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行い、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	競技場は、第3種公認の競技場として、陸上競技記録会、サッカー大会、グラウンド・ゴルフ大会、ターゲット・バードゴルフ大会などの団体利用をはじめ、陸上の個人利用の方々も自主的な練習などでご利用いただいています。施設の維持管理では、昨年度、越谷市による第3種公認継続改修工事が行われ、日本陸上競技連盟に認定していただいた施設を、より長く良い状態を保てるよう留意してまいりました。芝生フィールドでは、芝生の利用頻度が多くなるなか、芝生の育成および維持管理に注意を払い、適切な状態を保つようにしました。また、競技場および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しています。その他には、地域のふれあいの場や地域活動等の拠点となるよう、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。 自主事業につきましては、参加者の健康福祉の増進と良好な生活環境の向上やスポーツ振興などを目的とし、「第1回しらこぼとサッカー大会U-12」「第9回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会」「第3回しらこぼと少年少女サッカー教室」等の5つの事業を各団体と協議調整し開催しました。 後援事業といたしまして、2018プレナスなでしこリーグ2部の試合や関東大学サッカー1部リーグを開催しました。市民にプロスポーツやハイレベルな試合を観戦する機会の提供ができたと考えます。 今後は、業務遂行にあたり所管課の指導のもと、地域住民の健康の保護・増進と生活環境の維持保全のため、施設の効率化と利用の促進を図り、「いつでも、だれでも、快適に」利用できるよう管理運営に最善を尽くしてまいります。	

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場				
施設の所在地	越谷市砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開場日数(日)	359	359	359		
利用件数(件)	1,621	1,543	1,679		
利用者数(人)	59,963	53,253	60,216		
使用料(円)	1,504,440	1,546,680	1,748,840		
(増減の理由) 平成29年度の利用件数及び利用者数減少は、競技場の第3種公認に伴う工事や、大会のアップ会場としての利用が天候の影響により中止となった事などが主な要因で、平成30年度については例年の利用者水準に戻ったものと考えます。		※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	48 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	60.4%	33.3%	6.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	60.4%	33.3%	6.3%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	62.5%	31.2%	6.3%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	58.3%	35.4%	4.2%	2.1%	0.0%
(主な意見等の内容) ・日陰があると嬉しいです。 ・小・中学校のサッカー大会を多くして欲しい。 ・第2グラウンドの環境を良くして欲しい。人工芝にするか、土の状態の改善。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況			
要望	6件	対応済 6件	・人工芝にして下さいとの要望が多いことから、お客様の声として施設所管課に報告しました。		
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
熱中症	2件	・第2競技場でサッカーをしている最中に、熱中症の疑いがあり、競技場の救護室で休憩していただきました。			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・第2競技場の凍結防止のため、塩化カルシウムを散布しました。 ・第2競技場の熱中症対策として、出入口付近に夏場はシャワーミストを設置しました。 ・第2競技場にジュニア用ゴール(アルミ製)1対を新規購入しました。					
自主事業に関すること					
・第11回しらこぼとサッカー大会U-12開催時に、アップ会場として使用しました。 ・第3回しらこぼとサッカー大会U-10開催時に、アップ会場として使用しました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・西武ライオンズが運営する少年野球教室(ライオンズベースボールスクール)を後援しました。					

総合評価	しらこぼと運動公園第2競技場は、公園内の他の施設(競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)と一元的な管理運営が行われています。第2競技場は、サッカーをはじめ、少年野球、グラウンド・ゴルフなど多種多様な種目が利用可能であり、利用者の入れ替わりやグラウンドコンディションに注意を払い、雑草やゴミ等の除去、こまめなグラウンド整備や散水などの維持管理が行われ、快適にご利用いただけるよう管理運営が行われています。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれています。また、公園内の巡回をするなど、適正な施設管理が行われています。	
	これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、多目的運動場の特性を活かした自主事業や経費削減に努めた施設整備など効果的な管理運営を期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	第2競技場は、サッカー競技をはじめ、少年野球教室、グラウンド・ゴルフ、ターゲット・バードゴルフ、陸上競技の練習会場など多目的な運動場としてご利用いただいています。利用時間は、昼間のほか夜間照明を点灯させてのナイター利用があります。
	今年度は、新規にジュニア用アルミゴールを1対購入し、今まで使用していた重い鉄製のジュニアゴールを処分しました。軽量のアルミゴールになったことで、利用者がゴールを運搬する際の負担が軽減されました。他に、予定を確認しながら、グラウンドコンディションに注意を払い、グラウンド整備を実施しました。他に、場内の点検を心掛け、倉庫内の用具の点検整理を行い、安心・安全な環境でご利用いただけるよう努めてまいりました。また、緑地帯の除草・芝刈りや低木剪定を行なうとともに、第2競技場内および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しています。
	その他としては、地域のふれあいの場や地域活動等の拠点となるよう、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場				
施設の所在地	越谷市砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開場日数(日)	259	263	258		
利用件数(件)	522	612	550		
利用者数(人)	13,251	14,910	12,912		
使用料(円)	803,640	905,280	762,240		
(増減の理由) 平成29年度は、ソフトボール場防球フェンス嵩上げ工事期間中はソフトボール場の使用を中止したため、当施設でのソフトボールの利用許可をしたことから、利用件数・利用者数が増加しています。		収入 70,850,000 70,658,000 70,573,000 支出 70,850,000 70,658,000 70,573,000 差額 0 0 0 ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	35件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	65.7%	22.9%	8.6%	2.8%	0.0%
施設の状況はどうか	48.6%	40.0%	8.6%	2.8%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	71.4%	22.9%	5.7%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	54.3%	37.1%	8.6%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・マウンドの穴が気になります。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	・ベース周辺の土がもう少し硬い方が走りやすくケガの防止にもなるとの意見がありましたので、野球場の利用前のグラウンド整備委託で、もう少し転圧を実施するよう指示しました。		
要望	2件	対応済 2件			
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	・利用者の方が、熱中症の症状があるとの報告を受けて、救急車を要請し、搬送していただきました。			
熱中症	2件				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・野球場内野表面の凸凹を整備した後、塩化カルシウムを散布しました。 ・野球場スコアボードの操作盤に不具合がありましたので、点検・清掃を実施しました。 ・野球場利用後の整備と片付けをきちんと実施していただけるように看板を設置しました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・特になし					

総合評価	<p>しらこぼと運動公園野球場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場)と、一元的な管理運営が行われています。施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われました。また、軽微な修繕等については、職員で行い経費節減を図るなど、維持管理面に工夫が見られました。</p> <p>施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれています。これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最小の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>野球場は、越谷市野球連盟、その他のチームなど多くの野球愛好家、ターゲット・パードゴルフにご利用いただいています。施設管理では、グラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しながら、内野整備や外野芝生の除草・芝刈りを委託業者と調整し適切に実施できるよう努めてまいりました。特にベンチ内は汚れることから利用後に清掃を実施し、利用者が快適に利用できるよう心掛けています。休場期間には、内野に混合土を補充し、不陸整正及び砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野では芝生の手入れを行いました。その他、倉庫の用具の点検・整理・修理を行って、より良い環境でご利用いただけるよう努めてまいりました。また、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、公園内のベンチの手入れや、トイレの点検清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しています。</p> <p>その他には、地域のふれあいの場や地域活動等の拠点となるよう、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。</p>
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場				
施設の所在地	越谷市砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開場日数(日)	359	359	359		
利用件数(件)	8,968	8,992	8,844		
利用者数(人)	44,299	46,178	45,918		
使用料(円)	8,157,200	8,297,200	8,072,700		
(増減の理由) 3年間で、利用件数が増加しておりますのは、日本でのテニス人気の上昇によるものと考えております。平成30年度に利用者数が減少しておりますのは、平成30年度に開催されなかった大会があることによるものです。		(増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。			
		収入	70,850,000		
		支出	70,850,000		
		差額	0		
		平成29年度	70,658,000		
		平成28年度	70,573,000		
			0		
※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	72件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	40.3%	33.3%	26.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	47.2%	38.9%	13.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	54.2%	40.3%	4.2%	0.0%	1.3%
総合的な感想はどうか	43.1%	41.7%	11.1%	4.1%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・テニスコートはとても整っていて、使いやすいです。コート奥のフェンスがあと2m高いと、ボールが外に出ないようになるので助かります。 ・トイレの増設と洋式にしてほしいです。 ・コート外にベンチを増やしてほしい。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	・2・3番コートの人工芝が切れてきており、張替えを希望する意見がありましたので、カラーサンドを補充して対応いたしました。なお、お客様の声として施設所管課に報告しました。		
要望	18件	対応済 18件			
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・庭球場硬式ネットが劣化していたため、交換しました。 ・ケイ砂を購入し、ケイ砂が減ったコートへ補充し整備しました。 ・庭球場が陸上大会で貸出中止の際に、職員を増員して排水溝の清掃を実施しました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・特になし					

総合評価	しらこぼと運動公園庭球場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、ソフトボール場)と、一元的な管理運営が行われています。 施設管理では公園内にあるため、落葉が多く、利用者のプレーに支障が生じない範囲で清掃を行い、また、ケイ砂の補充敷均をするなど日頃から整備に目を向け、利用者が安全・安心にプレーができるよう維持管理されています。また、庭球場およびキャンプ場周辺の整備や更衣室やトイレの清掃などにも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営が行われています。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見や、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>庭球場は、人工芝のオムニコートで人気があり、多くのテニス愛好家にご利用いただいています。特に土・日・祝祭日の稼働率は高く、中学生の大会や越谷市テニス協会などの大会も開催されています。施設の維持管理については、オムニコートの保護を目的に砂の補充や側溝の清掃などの整備を行いました。他にコートの保護、プレー者の安全を確保するためテニスコート内での飲食(水分補給は可)を禁止し、利用者のご理解とご協力を得られるように心掛けています。また、テニスネットの状態に注意を払い、ネットにほつれ等を確認した際は交換および修繕を実施しました。施設の周囲には木々も多く、コートに枯葉が舞い落ちるため、日頃からプレーに支障がないよう清掃を実施してまいりました。また、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、キャンプ場周辺の清掃や、更衣室・トイレの清掃や臭いにも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しています。その他として、地域のふれあいの場や地域活動等の拠点となるよう、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。</p>
-------------------	--

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場				
施設の所在地	越谷市砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	平成30年度	平成29年度	平成28年度		
開場日数(日)	244	200	244		
利用件数(件)	330	255	301		
利用者数(人)	7,066	6,581	7,005		
使用料(円)	327,180	269,780	342,020		
(増減の理由) 平成29年度は外野フェンス嵩上げ工事のため、7/1から8/15まで貸出を中止したことが主な要因として、利用件数及び利用者数が減少しています。		※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	回収数	37件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	5.0%	43.0%	49.0%	3.0%	0.0%
施設の状況はどうか	11.0%	40.0%	46.0%	3.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	16.0%	54.0%	30.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	19.0%	43.0%	35.0%	3.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・グラウンドどこかに時計を設置してほしい。 ・樹木がグラウンドに入り込んでいるのでよろしくお願いします。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		(主な事例の対応状況)			
種別	件数	処理状況	・アンケートにスコアボードにチョークが付きにくいとの意見があり、スコアボードの表面をヤスリ掛けを行い、チョークで書けるよう修理しました。 ・倉庫内のメジャーが使えないとの意見があり、倉庫内の壊れているメジャーについては、修理しました。		
苦情	2件	対応済 2件			
要望	13件	対応済 13件			
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・ソフトボール場に塩化カルシウムを散布しました。 ・ソフトボール場整備用に黒土と川砂の混合砂を購入しました。 ・ソフトボール場で開催される大会用のベースを購入しました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・西武ライオンズが運営する少年野球教室(ライオンズベースボールスクール)を後援しました。					

総合評価	しらこぼと運動公園ソフトボール場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場)と、一元的な管理運営が行われています。 施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われています。また、軽微な修繕については、職員で行い経費節減が図られています。ライオンズベースボールスクールの後援を行いグラウンドを提供するなど、施設運営に工夫がされています。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最小の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見や、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行なうなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	ソフトボール場は、ソフトボールの愛好家や少年野球などで利用されています。野球場同様、利用予定を確認しながらグラウンドコンディションに注意を払い、内野整備や外野芝生の除草・芝刈りを委託業者と調整し適切に実施できるよう努めてまいりました。特にベンチ内は汚れることから利用後に清掃を実施し、利用者が快適に利用できるよう心掛けています。休場期間には、内野整備と砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野では芝生の手入れを行いました。他に、場内のスコアボードにチョークが付きにくいとのご意見があり、ただちに表面のヤスリ掛けを行い利用者の方が快適にご利用いただけるよう対応しました。倉庫内の用具についても点検・整理・修理を行って、より良い環境でご利用いただけるよう努めてまいりました。 その他には、地域のふれあいの場や地域活動等の拠点となるよう、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。
-------------------	---

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	33 緑の森公園越谷市弓道場		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		
指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
		[決算額] 単位:円	
	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開場日数(日)	308	308	308
利用件数(件)	10,185	12,338	12,482
利用者数(人)	19,958	20,325	20,444
使用料(円)	1,345,580	1,365,840	1,378,690
(増減の理由)			
弓道場は、主な利用団体である弓道連盟を中心として利用されているため、比較的増減の少ない利用状況となっています。その中でも、利用人数に増減が生じている主な要因としては、弓道連盟の利用者数の増減によるものが大きいと考えます。			
		収入	平成30年度
		支出	平成29年度
		差額	平成28年度
		0	0
		0	0
		※剰余分は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。	
		(増減・差額の理由)	
		近年、最低賃金が増額傾向にあり、職員人件費の増加があったため。	
利用者アンケート調査の実施方法			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者
実施期間	平成30年 4月 1日～平成31年 3月31日	回収数	102 件
利用者アンケート調査の集計結果			
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通
職員への対応はどうか	83.3%	14.7%	2.0%
施設の状況はどうか	70.6%	27.4%	2.0%
施設の利用目的が達成できたか	82.3%	15.7%	2.0%
総合的な感想はどうか	78.4%	19.6%	2.0%
(主な意見等の内容)			
<ul style="list-style-type: none"> ・遠くにちゃんとした屋根がほしい ・襖がシミが出て来ているので張替えして欲しい。 ・職員の方の対応が神対応なのでいつも感動しております。暑いので会長様もいろいろと気をつけてくださいました。ありがとうございます。 			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況			
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)
苦情	4件	対応済 1 件	<ul style="list-style-type: none"> ・遠的射場の屋根テントの張替え要望が出ていましたが、3月に張替えを行いました。 ・蚊の対策要望に対し、虫除けスプレーや虫除器の設置、かゆみ止め薬の貸出を行いました。
要望	7件	対応済 2 件	
事故等の発生状況			
・特になし			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)			
<ul style="list-style-type: none"> ・貸出備品の弓具類の修繕を行いました。 ・近的安土垂れ幕の交換修繕を行いました。 ・非常口に外階段を設置しました。 ・男女トイレの洋式化工事が行われました。 ・男女更衣室の襖・畳の経年劣化が進んでいるため入替えが必要と考えます。 ・近的射場床板面の、日常的に使用する部分の摩耗が進んでいるので全面補修を検討する必要があると考えます。 ・近的場安土は一度崩落しているため、全面的な改修工事が必要な状況になっています。 ・遠的射場の整備を要望するご意見が寄せられています。 			
自主事業に関すること			
<ul style="list-style-type: none"> ・ゼロからはじめる弓道教室を越谷市弓道連盟の協力を得て5月15日～6月8日の間、毎週火曜日・金曜日に全8回開催し、参加者24名(延べ178名)の参加があり、弓道の普及並びに利用率の向上が図られ好評を得ました。 ・中学生の弓道体験教室を7月29日に開催して中学生16名の参加があり、将来的に弓道をはじめられる環境づくりが出来たと考えます。 ・大人の1日弓道体験教室を3月10日に開催して20名の参加がありました。弓道を身近に感じていただくことが出来たと考えます。 			
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)			
<ul style="list-style-type: none"> ・越谷市弓道連盟主催の第24回越谷しらこぼと弓道大会を共催しました。 ・越谷市弓道連盟主催の第33回越谷市遠的弓道大会を新たに共催しました。 			

総合評価	<p>緑の森公園越谷市弓道場は、危機管理マニュアルなどを備え、異常時の対応や接遇等の研修を行い、利用者への対応が行われています。また、安全面に十分配慮した管理運営を行っており、防矢ネットの安全点検やネット張替え修繕を行うなど、近隣施設利用者への安全確保も行なわれています。また公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い、適正な施設管理が行われています。</p> <p>事業については、「ゼロからはじめる弓道教室」や中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」を開催するなど、弓道の普及並びに利用率の向上が図られました。これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業を充実させ利用者の拡大を図るなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者されるお客様には、平等な対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市条例に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し利用者の立場に立った施設管理が行われています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>弓道場の施設管理については、防矢ネットの安全点検を日々行い安全面の確保を行うと共に、利用者への注意喚起を行ってまいりました。安土については、水やりなどの日々の手入れにより貸出に影響が出ないように注意して管理してまいりましたが、一度崩落していることから全面的な改修工事が必要と考えます。</p> <p>施設の修理では、近の場合安土垂れ幕が経年劣化による損傷が酷くなったため、交換修繕を行いました。また、北側非常口が地面との段差が高いため、利用者より階段の設置を求められていたことから、階段を設置しました。男女トイレの洋式化工事が行われました。これらの修繕工事により、施設的环境改善が図られたことから利用者に大変好評を得ています。</p> <p>事業については、5月～6月に「ゼロからはじめる弓道教室」を開催しました。参加者の多くは、越谷市弓道連盟に加盟し引続き弓道場を利用されています。7月には、「中学生の弓道体験教室」を開催し、日本古来の武道を体験できる教室は、日本文化の伝統を知っていただく良い機会となりました。3月には「大人の1日弓道体験教室」を開催し、弓道を身近に感じていただきました。また、越谷市弓道連盟が主催する第24回越谷しらこぼと弓道大会を今年度も共催をいたしました。また、新たに「第33回越谷市遠的弓道大会」を共催いたしました。</p> <p>これらのことから、今年度実施した事業を通して、弓道の普及および弓道場の利用促進につながったものと考えられます。</p> <p>その他には、緑の森公園内に立地しているため、公園内の環境美化に努めるとともに、地域の一員として地域の安全確保の点から、定期的に緑の森公園内の施設周辺の見回りを行ってまいりました。</p> <p>今後も引続き、職員全員がきめ細かな管理運営にあたり、満足していただける環境が保てるよう努めてまいります。</p>	

平成30年度(2018年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成30年(2018年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	34 越谷市民プール																																
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2号																																
設置の目的	市民のスポーツ振興と市民の健康・体力の維持向上を目的とした、スポーツ施設である。																																
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 杉本 昭彦																														
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで																																
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務 (2) 遊泳等の指導に関する業務 (3) 市民プールの使用の許可に関する業務 (4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																
温水プール	[決算額] 単位:円																																
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																														
開館日数(日)	274	287	288																														
利用者数(人)	88,682	97,948	102,981																														
使用料(円)	23,868,400	26,162,040	27,770,310																														
トレーニングルーム	平成30年度	平成29年度	平成28年度																														
開館日数(日)	298	308	307																														
利用者数(人)	53,723	57,340	57,757																														
使用料(円)	16,134,520	17,459,120	17,690,100																														
	平成30年度	平成29年度	平成28年度																														
収入	40,000,000	40,000,000	40,000,000																														
支出	40,000,000	40,000,000	39,884,388																														
差額	0	0	115,612																														
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)																																
(増減の理由)	7月に空調設備修繕のため、全館休館が10日間あり、温水プール、トレーニングルームの開館日数、利用件数が減少しました。このことに加え、温水プールについてはプール床面の亀裂が生じ、部分的に遊泳禁止のエリアを設けたため利用者満足度の低下につながり利用件数の減少となったものと考えられます。トレーニングルームについては民間スポーツクラブの参入などの影響もあり、利用者が減ったものと考えられます。																																
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 実施期間 平成30年4月1日～平成31年3月31日 対象者 施設利用者 回収数 287件																																
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>32.4%</td> <td>47.0%</td> <td>18.8%</td> <td>1.4%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>33.1%</td> <td>48.1%</td> <td>14.0%</td> <td>3.4%</td> <td>1.4%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>24.0%</td> <td>44.3%</td> <td>24.4%</td> <td>6.9%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>24.7%</td> <td>52.3%</td> <td>20.2%</td> <td>2.8%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・フリーコースはウォーキングを中止してほしい。 ・スポーツ教室を増やしてほしい。 ・マシン間のスペースが狭い。			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	32.4%	47.0%	18.8%	1.4%	0.4%	施設の状況はどうか	33.1%	48.1%	14.0%	3.4%	1.4%	施設の利用目的が達成できたか	24.0%	44.3%	24.4%	6.9%	0.4%	総合的な感想はどうか	24.7%	52.3%	20.2%	2.8%	0.0%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																												
職員の対応はどうか	32.4%	47.0%	18.8%	1.4%	0.4%																												
施設の状況はどうか	33.1%	48.1%	14.0%	3.4%	1.4%																												
施設の利用目的が達成できたか	24.0%	44.3%	24.4%	6.9%	0.4%																												
総合的な感想はどうか	24.7%	52.3%	20.2%	2.8%	0.0%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要望</td> <td>2件</td> <td>対応済 2件</td> </tr> </tbody> </table> ・トレーニング中のイヤホン使用は周囲の音が聞き取れず危険なため、禁止してほしいとの要望があったが、リラックスするために音楽を楽しんでいる人もいるため、禁止は難しいこと、危険と判断した場合はスタッフが声がけをしていることを説明し、ご理解いただいています。			種別	件数	処理状況	要望	2件	対応済 2件																								
種別	件数	処理状況																															
要望	2件	対応済 2件																															
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>怪我</td> <td>2件</td> </tr> </tbody> </table> ・25mプール床面タイルの亀裂が原因で、2人の児童が足指を切り、止血処置を行いました。(うち、1人は翌日に病院にて縫合処置を受けた。)			種別	件数	怪我	2件																										
種別	件数																																
怪我	2件																																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施している。また、大規模な修繕に関してもその都度市へ報告、提案し、早期対応に心がけています。 ・施設の老朽化に伴い、突発的な修繕が増えているが、消防設備等人命に係わるものに関しては早急に対応できるよう、心がけています。25mプール床面タイルの亀裂が見つかった際には、市役所担当課と連携し、専門家による早期の原因調査を実施し、例年の温水供給停止に伴う長期休館に合わせ修繕を実施するなど、利用者への影響を最小限に止め、計画的な対応をしてきました。																																
自主事業に関すること	・18歳以上を対象としたスポーツ教室のほか、未就学児対象のキッズ向けプール教室、親子プール教室、知的障がい者対象の障がい者向けプール教室を企画、開催し、幅広い世代に施設を知ってもらうきっかけとなりました。 ・利用者アンケートで「泳げるようになりたい。」という要望があったことから、長期の水泳教室を新たに開催し、利用者の声を反映した事業展開に努めました。 ・スポーツ初心者を対象としたフィットネス教室を開催し、健康への取組みを支援するとともに、新たな利用者の獲得に努めました。																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・事業終了時のアンケート調査のほか、年に1回全利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った施設運営や事業展開に努めました。 ・トレーニングルームでは準備体操エリアを使用し、平日の朝に体操を実施しており、多くの高齢者が参加し、交流の場にもなっています。 ・年に1回、利用者も参加いただくなかで、避難訓練を実施している。また、地震や災害等の速報が発令された場合には、館内放送や職員による声かけなどにより利用者へ周知するとともに、プールにおいては、プール槽から上がり一時待機していただくなど、いつでも避難できる体制づくりに努めました。 ・民間企業と共催で、オリンピックメダリストによる水泳教室を実施しました。 ・健康増進事業として自身の筋肉量、水分量、骨密度、体脂肪率などが分かる専用機器を使用した体組成測定会を初めて実施しました。 ・いきいき館入館者400万人達成の記念式典を実施し、施設のPRにつなげました。 ・施設を長年利用し健康づくりに励んできた利用者表彰する取組みを始めました。																																

総合評価	<p>越谷市民プールは、「健康増進・体力向上」というテーマを掲げ、アンケート等により利用者のニーズに合った事業が行われ、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上が促進されています。プールにおいては、泳力に関わらず、平等に利用いただくため、目的によって利用できるようコースが設定されています。トレーニングルームにおいては、人気のある機器について、順番待ちの人数等が分かるようボードを設置し、案内しています。職員の育成については、各種研修会等に参加させ、高齢者から子ども、さらには障害者まで幅広い利用者への対応が適正に行われています。</p> <p>自主事業については、キッズ向けや知的障がい者向けプール教室等を事業として開催したほか、幅広い層に満足いただけるよう事業展開、施設運営に工夫が見られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、温水プール、トレーニングルームともに利用者の多い施設であることから、利用者のニーズに対応した管理運営や事業展開を行うとともに、水道代削減に向けた取組みをしていただきたい。また、健康増進につながる自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>
管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	<p>プールにおいては、泳力に関わらず、平等に利用いただくため、目的によって利用できるようコースを設定されています。トレーニングルームにおいては、人気のある機器について、順番待ちの人数等が分かるようボードを設置し、案内しています。接遇に関しては、独自に作成した接遇ハンドブックを用いて定期的に研修を実施し、朝礼や職員会議を通じて、全ての職員が統一した認識のもと利用者に対応できる体制がとられています。</p>	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	<p>ご提案箱を設置し利用者の意見を聴取したり、施設利用満足度についてのアンケート調査を実施し、実施可能なものは随時実施、反映されています。利用促進を図るため、社協だよりやホームページ等を活用し、広く市民に周知されています。</p>	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	<p>業務の再委託の経費が最小限となるよう、清掃、警備、庭園管理業務等、市民プール、老人福祉センター4館で共通した業務を一括契約し、経費削減が図られています。月次で会計報告を行うことにより、執行状況の把握が行われており、不測の緊急修繕を要する場合等、迅速な判断が出来る体制がとられています。職員の施設巡回により光熱水費等の経費削減が図られています。</p>	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	<p>施設を統括する指定管理担当を設置し、効率的な管理体制とするとともに、毎月、管理職による会議を開催し、密な連絡調整が行われています。また、職員が各種研修等に参加できる環境を整え、スキルアップの支援をしているとともに、専門的知識、経験を有する職員が配置されています。</p> <p>溺水救助などを想定したAED講習会の実施や起こりうる事故等を想定した各種対応マニュアルが作成され、緊急時に速やかに対応できる体制がとられています。</p>	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	<p>トレーニングルームでは準備体操エリアを使用し、平日の朝に体操が実施され、多くの高齢者が参加し、交流の場にもなっています。利用者からの苦情、要望等に対しては、ご提案箱を設置し意見聴取するとともに、施設利用満足度や、各種講座実施後のアンケート調査を行い、各種要望が随時反映される体制がとられています。</p>	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	<p>市や関係機関との連携体制については、適時連絡調整を行っているほか、年3回、施設所管課との調整会議を行い、連携が図られています。個人情報保護については、独自の個人情報保護規定を定め、適正に管理されています。環境面では、市の計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等に配慮されています。労働条件等については、仕事と子育て等の両立を支援するため、埼玉県に「子育て応援宣言企業」として登録しており、「多様な働き方実践企業」として適正な水準の維持に努めています。</p>	

**指定管理者
の自己評価**

当協議会は、「健康増進、体力向上」をテーマに、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材育成にも力を注いでいます。市民プールは、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉、医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を生かした事業展開を図っています。また、市民プールの利用者も高齢化が進んでいることから、万が一の事故等にも老人福祉センターの看護師が対応できるよう体制を整えています。

自主事業として、18歳以上を対象としたスポーツ教室や親子プール教室、キッズ向けプール教室、知的障がい者向けプール教室を開催するなど、幅広い層の利用者に満足いただけるよう事業展開に努めています。

なお、様々なご意見やご要望についても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。今後も、事業の充実や効率的な運営を目指して行くことにより、サービスの向上と経費の削減に努めていきます。

平成30年度(2018年度)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	34 越谷市民プール				
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2号				
設置の目的	市民のスポーツ振興と市民の健康・体力の維持向上を目的とした、スポーツ施設である。				
指定管理者	名 称	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	代表者	会長 杉本 昭彦		
指定期間	平成 26年 4月 1日から平成 31年 3月 31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

温水プール

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
開館日数(日)	274	287	288	289	286
利用者数(人)	88,682	97,948	102,981	102,623	100,053
使用料(円)	23,868,400	26,162,040	27,770,310	27,420,130	26,541,920

トレーニングルーム

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
開館日数(日)	298	308	307	307	308
利用者数(人)	53,723	57,340	57,757	54,943	50,941
使用料(円)	16,134,520	17,459,120	17,690,100	16,619,820	15,287,460

管理経費の収支状況

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
収 入	40,000,000	40,000,000	40,000,000	40,000,000	40,000,000
支 出	40,000,000	40,000,000	39,884,388	40,000,000	39,651,677
市への戻入額	0	0	115,612	0	348,323

評価点

	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価

越谷市民プールは、「健康増進・体力向上」というテーマを掲げ、スポーツ振興を図るとともに、健康増進と体力向上が促進されています。老人福祉施設との複合施設としての機能から福祉、医療等の専門知識を有する職員が配置されています。職員の育成については、各種研修会等に参加させ、高齢者から子ども、さらには障がい者まで幅広い利用者への対応が適正に行われています。

今まで越谷市社会福祉協議会の単体で指定管理を行い、プール、トレーニングルームについては再委託先としてシンコースポーツが業務運営をしていましたが、次期指定期間については、越谷市社会福祉協議会とシンコースポーツが共同で指定管理者となりました。スポーツセンターを運営しているノウハウや知見を生かし健康増進・体力向上につながる自主事業を充実させるなど積極的に提案をしながら指定管理に当たることを期待します。また、今までの管理運営や運営実績を踏まえ、水道代削減など経費削減や事故防止に向けた取組みが継続されることを期待します。